

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу
Укоопспілки «Полтавський університет
економіки і торгівлі»

18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-4.04

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Інститут заочно-дистанційного навчання
Форма навчання – заочна
Кафедра документознавства та інформаційної діяльності в економічних
системах

Допускається до захисту
Завідувач кафедри
_____ Т.В. Оніпко

«__» _____ 2019 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

на тему

«Документно-інформаційне забезпечення діяльності підприємства»
(за матеріалами ТОВ «Гріндеко»)

зі спеціальності 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа освітня
програма «Документознавство та інформаційна діяльність» ступеня магістра

Виконавець роботи Коробко Тетяна Вікторівна

Науковий керівник к.е.н., доц. Білоусько Тетяна Миколаївна

Рецензент

Зелений Олександр Миколайович

ПОЛТАВА 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ.....	8
1.1 Сутність документно-інформаційного забезпечення підприємства.....	8
1.2 Роль документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю підприємством.....	21
1.3 Сучасні методи та технології забезпечення управління підприємством.....	27
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ ТОВ «ГРІНДЕКО».....	34
2.1 Загальна характеристика діяльності ТОВ «Гріндеко».....	34
2.2 Оцінка документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко».....	45
2.3 Використання новітніх технологій в управлінні діяльністю ТОВ «Гріндеко».....	56
РОЗДІЛ 3 СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ.....	62
3.1 Світовий досвід використання сучасного документно- інформаційного забезпечення в управлінні підприємством.....	62
3.2 Особливості програмно-технологічної підтримки документно- інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко».....	76
3.3 Шляхи та напрямки удосконалення документно- інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко».....	83
ВИСНОВКИ.....	91
РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	97
СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ.....	99
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Рівень ділових процесів суттєво впливає на результативність функціонування комерційних підприємств, підвищує їх імідж, продуктивність і ефективність праці тощо. Відсутність системного погляду на стратегічні напрями вдосконалення системи інформаційно-документаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств визначає актуальність цього наукового дослідження [1].

Незважаючи на велику кількість наукових праць, питання документаційного забезпечення комерції України потребують детального дослідження, що стане поштовхом для їх подальшого розгляду в сучасних умовах.

Сучасний рівень менеджменту характеризується тим, що прийняття рішень як головне завдання управління, реалізується за умов повної або часткової невизначеності, активної, досить часто агресивної, протидії конкуруючих сторін. За цих умов, на служби діловодства необхідно покладати завдання не тільки і не стільки створення документації та забезпечення її руху, але головним чином питання інформаційної підтримки всіх управлінських рішень на підставі досконалої організації їх документно-інформаційного забезпечення.

Документно-інформаційне забезпечення виступає головною обслуговуючою функцією управління, виконання якої потребує спеціальних – професійних знань. Від того, як поставлена ця робота, залежить оперативність, чіткість у діяльності будь-якого суб'єкта підприємницької діяльності.

Інформація – основний об'єкт інформаційного суспільства, її роль на сьогодні досить суттєва. Відображаючи реальну дійсність, вона впливає на всі напрями суспільної та державної діяльності з появою нових інформаційних технологій, заснованих на впровадженні обчислювальної техніки, засобів зв'язку, систем телекомунікацій. Інформація стає постійним та необхідним атрибутом суспільних відносин. Основним носієм інформації, навіть у сучасному інформаційному суспільстві залишається документ. Документно-

інформаційне забезпечення діяльності підприємства є основним ресурсом, завдяки якому підтримуються усі процеси, що відбуваються на ньому. Сучасні інформаційні технології виконують у цьому аспекті провідну роль для вдосконалення стану документно-інформаційного забезпечення та його ефективного використання на будь-якому суб'єкті управління.

До складових внутрішнього середовища концептуальної моделі системи документального забезпечення комерційних підприємств входить документний ресурс й інформаційні технології.

Документні ресурси комерційних підприємств формуються відповідно до призначення. Нині необхідно ефективно впроваджувати інформаційні технології як стратегію відповідності комерційних підприємств умовам ринкового середовища і як джерело їх конкурентного потенціалу [2].

Отже, однією із найважливіших умов, яка забезпечує діяльність всіх підприємств є добре налагоджена робота з документно-інформаційного забезпечення їхньої діяльності [1].

Метою дипломної роботи є визначення сучасного стану документно-інформаційного забезпечення діяльності комерційних підприємств і окреслення перспектив його подальшого розвитку.

Для досягнення мети у роботі поставлено такі завдання:

- визначити сутність документно-інформаційного забезпечення підприємства;
- з'ясувати роль документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю підприємством;
- дослідити сучасні методи та технології забезпечення управління підприємством;
- надати загальну характеристику діяльності ТОВ «Гріндеко»;
- надати оцінку документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко»;
- проаналізувати використання новітніх технологій в управлінні діяльністю ТОВ «Гріндеко»;

- дослідити світовий досвід використання сучасного документно-інформаційного забезпечення в управлінні підприємством;
- визначити особливості програмно-технологічної підтримки документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко»;
- окреслити шляхи та напрямки удосконалення документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко».

Об'єктом дослідження є процес організації документно-інформаційного забезпечення діяльності підприємства.

Предмет дослідження – теоретико-методологічні засади документно-інформаційного забезпечення діяльності підприємства та методичні підходи до її удосконалення.

Суб'єкт дослідження – товариство з обмеженою відповідальністю «Гріндеко» (ТОВ «Гріндеко»).

Методичною основою дослідження є система загальнонаукових і спеціальних методів. У дипломній роботі використовувалися такі методи: морфологічного аналізу (для визначення понять «інформаційне забезпечення управління», «інформаційна система», «документно-інформаційна складова діяльності»; системного аналізу (для з'ясування характеристик та складу інформаційного та документного забезпечення процесу управління), порівняння (для дослідження особливостей інформаційно-документної складової діяльності підприємства), критичного аналізу (для виявлення проблем у діючій системі інформаційного забезпечення діяльності підприємства), табличний метод (при побудові таблиць), графічний метод (для побудови діаграм та рисунків), групування, порівняння та узагальнення (для розробки висновків на основі отриманих аналітичних результатів).

Інформаційну базу дослідження складають законодавчі і нормативні акти; Укази Президента; Постанови Кабінету Міністрів України; наукова література; статті вітчизняних і зарубіжних вчених у періодичних виданнях з питань документознавства та інформаційної діяльності; довідково-

інформаційні видання; відомості мережі Інтернет; статистичні дані суб'єкта дослідження і відомості спеціальних обстежень.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в наступному:

- набула подальшого розвитку методика організації документно-інформаційного забезпечення шляхом розробки єдиних науково обґрунтованих правил підготовки та оформлення документів;
- запропоновано новий підхід до формування первинних документів з оформлення процесів продажу товарів за рахунок застосування експортно-імпортних процедур між програмним забезпеченням 1С: Підприємство та MS Excel.

Практичне значення й апробація результатів роботи полягає в розробленні рекомендацій спрямованих на підвищення рівня документно-інформаційного забезпечення діяльності комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» з метою підвищення оперативності та якості формування первинних торговельних документів. Результати дослідження опубліковано у науковій статті: Коробко Т.В., Білоусько Т.М. Документно-інформаційне забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» та напрямки його вдосконалення / Т.В. Коробко, Т.М. Білоусько // Збірник наукових статей магістрів Інституту економіки, управління та інформаційних технологій. - Полтава : ПУЕТ, 2019. – Ч. 1. – С. 68 – 72.

Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, рекомендацій, списку інформаційних джерел та додатків. Обсяг основного тексту – 95 сторінок, рисунків – 27, таблиць – 3, список інформаційних джерел налічує 104 найменувань літератури, у тому числі 30 електронних публікацій, додатків – 9 позицій.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

1.1 Сутність документно-інформаційного забезпечення підприємства

Термінологічно сутність документно-інформаційного забезпечення (ДІЗ) діяльності будь-якого підприємства складається із трьох понять, взаємозв'язок між якими ілюструє рисунок 1.1

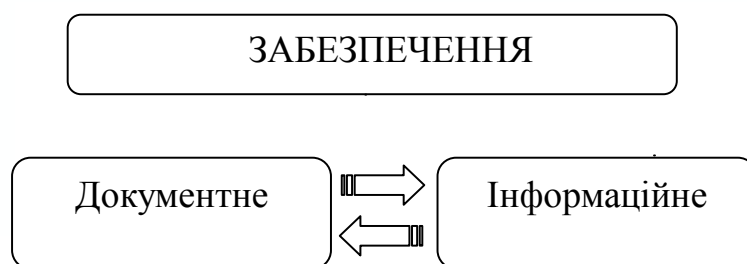


Рисунок 1.1 – Складові сутності поняття «документно-інформаційне забезпечення», складено автором

Практично будь-яка сфера людського життя пов'язана зі створенням і використанням документів. У сучасному суспільстві документ все частіше виступає як ресурс особливого виду [2].

Відповідно до рисунку 1.1 визначається сутність поняття документно-інформаційного забезпечення діяльності підприємства, яке полягає у тому, що усі процеси, які відбуваються на будь-якому підприємстві забезпечуються підтримкою документів у яких відображується інформація про його діяльність. При цьому, важливим є саме взаємозв'язок між документом та інформацією, який можливо пояснити так:

1) інформація у формі сигналу чи повідомлення про факт події чи явище фіксується у документі шляхом ручного чи автоматичного його формування;

2) зі сформованого документа формується нова інформація, на підставі якої приймаються рішення керівництвом підприємства, тобто здійснюється управління його діяльністю.

Основними складовими документно-інформаційного забезпечення, відповідно до рисунку 1.1, виступають документи та інформація, поєднання яких є абсолютно логічним, бо документ, у першу чергу є матеріальним об'єктом призначеним для фіксації (відображення) інформації. Документ є одним із видів носія інформації.

У своїй сукупності документ та інформація відображена у ньому можуть розглядатися як інформаційна система у процесах документування.

Документне забезпечення діяльності будь-якого об'єкта управління, у тому числі й підприємства, включає низку документів (законів, нормативних та інструктивних документів, та ін.) якими визначаються правовідносини організацій, підприємств чи установ з надання ними послуг та процеси документування їх основних виробничих процесів.

Документне забезпечення діяльності будь-якого підприємства умовно можливо класифікувати за ознакою походження документів у процесі його діяльності (рисунок 1.2).



Рисунок 1.2 – Загальна видова структура документного забезпечення діяльності підприємства, складено автором

Документне забезпечення управління (ДЗУ) охоплює питання документування організації роботи з документами в процесі здійснення управління і систематизації архівного збереження документів [3].

Таким чином, означена на рисунку 1.2 сукупність документів, які використовуються на підприємстві, являє собою систему документації у якій кожен документ є часткою системи більш високого рівня і входить у відповідну систему документації як її елемент.

Під системою документації розуміється сукупність документів, взаємопов'язаних за ознаками походження, призначення, виду, сфери дії, єдиних вимог до їх оформлення [4].

Процедури, що реалізовані у межах системи документації підприємства, повинні здійснюватися відповідно до єдиних вимог, які регулюються відповідним нормативно-правовим забезпеченням, а саме: законами, стандартами та методичними документами. Класифікація таких документів подана у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1 – Основні складові нормативно-правового регулювання документування в організаціях та установах [5]

Вид	Перелік
Законодавство	Закон України «Про інформацію». Закон України «Про Національну програму інформатизації». Закон України «Про Національний архівний фонд та архівні установи». Закон України «Про стандартизацію і сертифікацію». Закон України «Про захист інформації в автоматизованих системах». Закон України «Про обов'язковий примірник документів». Закон України «Про електронний цифровий підпис». Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг». Закон України «Про електронну комерцію».
Стандарти	ДСТУ 2392– 94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. ДСТУ 3843– 99. Державна уніфікована система документації. Основні положення. ДСТУ 3844 – 99. Державна уніфікована 01.07.2000. ДСТУ 4163– 2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. ДСТУ 2732 – 2004. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. ДСТУ 2392–94 Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. ДСТУ 2394–94 Інформація та документація. Комплектування фонду, бібліографічний опис, аналіз документів. Терміни та визначення.

<p>Нормативно-методичні документи</p>	<p>ДК 010–98 Державний класифікатор управлінської документації. Примірне положення про архівний підрозділ підприємства, установи та організації, заснованих на приватній формі власності, об'єднання громадян, релігійної організації. ДК 003–95 Державний класифікатор України. Класифікатор професій. Типове положення про архівний підрозділ органу державної влади, органу місцевого самоврядування, державного і комунального підприємства, установи та організації. Указ Президента України Про заходи щодо розвитку національної складової глобальної інформаційної мережі Інтернет та забезпечення широкого доступу до цієї мережі в Україні. Наказ «Про затвердження Порядку роботи з електронними документами у діловодстві та їх підготовки до передавання на архівне зберігання». ДК 010–98. Державний класифікатор управлінської документації. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади». Класифікатор професій ДК 003:2010.</p>
---------------------------------------	--

Нормативно-правову базу управління документами становлять акти і окремі положення нормативних актів, що мають більш широку сферу дії (наприклад, з питань інформатизації, законотворчості, роботи органів влади, діяльності комерційних підприємств) [5].

Завдання технічної та інформаційної сумісності носіїв інформації і технологій її обробки вирішує стандартизація в галузі документації, правові основи якої в нашій державі базуються на Законі України «Про стандартизацію» який регулює відносини, пов'язані з діяльністю у сфері стандартизації та застосуванням її результатів [6].

Документи, у яких надані правила оформлення документів та роботи з ними на підприємстві, а саме: збереження документів, порядок їх передачі на архівне зберігання, роботи служби діловодства, та з впровадження інноваційних інформаційних технологій у процеси документування становлять нормативно-методичну базу діловодства. Нормативно-методична база діловодства включає документи, у яких надані правила оформлення документів та роботи з ними, забезпечення збереження документів, порядку передачі документів на архівне зберігання, роботи служби діловодства, та з впровадження інноваційних інформаційних технологій у процеси документування.

Так, наприклад, Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22 квітня 2003 р. № 851–IV [7] встановлює основні

організаційно-правові засади електронного документообігу та використання електронних документів.

Наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики введено Національний стандарт України ДСТУ 4163–2003 «Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів» [8].

Найбільшу кількість унормованих термінів документознавства та їх тлумачень, що застосовують в сучасній Україні, містить розроблений Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства (УНДІАСД) Національний стандарт України ДСТУ 2732 – 2004 «Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять». В зазначеному стандарті наведено 158 термінів та понять, що викладені українською, російською та англійською мовами [9].

Загальні вимоги щодо оформлення документів містяться у виданому Держстандартом ДСТУ 3843–99 «Державна уніфікована система документації. Основні положення» [10].

Аналіз нормативно-правових документів, доступних для дослідження за період 1992 – 2019 рр. станом на 06.04 2019 року, надав можливість з'ясувати їх загальну кількість і подати результати аналізу у розрізі їх видів рисунком 1.3.



Рисунок 1.3 – Видовий склад нормативно-правових документів, що регулюють процеси документування, складено автором

Дослідженнями стану документного забезпечення діяльності комерційних підприємств України виявлено, що «до складу нормативно-законодавчих документів входять: укази Президента України, Закони України, накази Міністерства фінансів України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, постанови Кабінету Міністрів України, Господарський кодекс України, Цивільний кодекс України, Податковий кодекс України та ін. 203. Всього 28 основних нормативно-законодавчих документів, які врегульовують вітчизняну комерційну діяльність, 18 діючих державних класифікаторів, в яких відображена торговельна документація, проте основоположних стандартів щодо документаційного забезпечення досліджуваної комерційної галузі немає» [1].

Документне забезпечення діяльності комерційного підприємства підпорядковане двом основним операціям, які здійснюються на торговельному підприємстві, а саме: завезенню товару в торговельну точку та реалізації товару кінцевому споживачу. Документи, задіяні в цих операціях, можна поділити на дві групи [11]:

1. Документи внутрішнього обліку (накладні, оборотні відомості, товарні звіти і т.д.).
2. Документи, які видаються або пред'являються покупцям (чеки, цінники, гарантійні талони, сертифікати якості і т.д.)

Інші операції, які можуть мати місце в торгівлі – це повернення товару, переоцінка товару, передача товару з торговельної точки на склад підприємства або в іншу торговельну точку, нестача або лишки товарів, виявлені при інвентаризації. Оформлюються такі операції документами внутрішнього обліку.

На рисунку 1.4 приведена класифікація документів, які характерні для основних операцій комерційного підприємства та їх інформаційну складову компоненту.

Всього в комерції функціонує близько 270 видів торговельної документації, серед яких 90 – господарські договори [1].



Рисунок 1.4 – Класифікація комерційних документів за інформаційною складовою, складено автором за [11]

Більшість комерційних підприємств відносяться до змішаної форми організації роботи з документами. Інформаційні технології виступають необхідною складовою системи документаційного забезпечення комерційних підприємств, до складу яких входить програмне і технічне забезпечення, система електронного документообігу [12]. Нині автоматизація документообігу комерційних підприємств сприяє зменшенню обсягу паперового документообігу, спрощує процеси діловодства, є технологічною відповіддю на сучасні вимоги, які висувуються до комерційних організацій і підприємств [13].

Саме впровадження автоматизації документообігу на комерційних підприємствах обумовлює наявність такої складової у документному забезпеченні як інформаційне забезпечення.

Поняття «інформаційне забезпечення» є широко дискутованим у фаховій літературі [14]. Так, М.М. Перепелиця характеризує інформаційне забезпечення «... і як процес забезпечення інформацією, і як сукупність форм документів, нормативної бази і рішень, що реалізуються, щодо обсягів, розміщення та

форм існування інформації, яка використовується в інформаційній системі у процесі її функціонування» [15, с. 63].

У роботі під редакцією В.С. Лономаренка [16, с. 115] інформаційне забезпечення визначено як динамічну систему одержання, оцінювання, зберігання та перероблення даних, створену з метою вироблення управлінських рішень.

Автори у роботі під редакцією Г.А. Титоренко [17] визначають інформаційне забезпечення як найважливіший елемент інформаційних систем та інформаційних технологій, призначений для відображення інформації, що характеризує стан керованого об'єкта і який є основою для ухвалення управлінських рішень.

Науковці у роботі [18, с. 49] описують інформаційне забезпечення як інтегровану систему знань про об'єкт, що передбачає всі види і форми використання знань та об'єднує сукупність методів і засобів єдиної системи організації і зберігання, нагромадження і актуалізації, доступу і здобуття, оброблення і використання виробничої інформації.

На думку О.Є. Кузьміна, Н.Г. Георгіаді, інформаційне забезпечення – це система якісних і кількісних показників, що характеризують рівень задоволення суб'єктів управлінської діяльності управлінською інформацією та інформаційними технологіями з метою реалізації інформаційною системою встановлених цілей та завдань [19, с. 64].

В.Ф. Ситник визначає інформаційне забезпечення як сукупність форм документів, нормативної бази і реалізованих рішень щодо обсягу, розміщення і форм організації інформації, яка циркулює в системі автоматизованого оброблення економічної інформації чи в інформаційній системі [20, с. 64].

Інші автори трактують це поняття наступним чином: інформаційне забезпечення – сукупність процесів з підготовки і надання спеціально підготовленої інформації для вирішення управлінських, наукових, технічних та інших завдань у відповідності з етапами, їх розв'язання [21, с. 18]; інформаційне забезпечення – комплекс методів, засобів документаційного,

фактографічного і концептографічного обслуговування, використовуваних для задоволення інформаційних потреб у конкретній науково-технічній ситуації або у вирішенні управлінських задач [22, с. 22]; інформаційне забезпечення управління – це організація цілеспрямованих масивів інформації й інформаційних потоків, яка включає збирання, зберігання, опрацювання і передавання інформації (в тому числі з використанням комп'ютерних інформаційних систем) з метою аналізу, одержаних результатів для підготовки, обґрунтування і прийняття управлінських рішень органами управління [23, с. 53]. Існують й інші визначення.

Дослідивши погляди указаних авторів, можна виявити такі три підходи до визначення поняття «інформаційне забезпечення»: інформаційне забезпечення – це сукупність заходів та процедур, що сприяють функціонуванню інформаційної системи; інформаційне забезпечення – це комплекс засобів, методів і способів пошуку, отримання, документування, обробки, кодування, передачі і збереження інформації про стан і динаміку об'єктів і системи управління підприємством; інформаційне забезпечення – це процес задоволення потреб користувачів інформації. На нашу думку, при визначенні поняття «інформаційне забезпечення» необхідно враховувати усі перелічені підходи.

Визначення поняття «інформаційне забезпечення», наведені в різних наукових джерелах, висвітлюють мету інформаційного забезпечення, його об'єкт, засоби здійснення – процесуально-діяльнісну та інформаційно-ресурсну складові.

На сайті Національної бібліотеки ім. В.І.Вернадського [24] представлено перелік діючих в Україні стандартів, у яких тим чи іншим чином надаються визначення та пояснення поняттю «інформаційне забезпечення», який налічує 126 найменувань регламентуючих документів. Список містить перелік національних, міждержавних та міжнародних стандартів щодо створення, впровадження та супроводження автоматизованих і інформаційних систем (додаток А).

У цих документах під інформаційним забезпеченням розуміють сукупність форм документів різних видів призначення, нормативної бази та реалізованих рішень щодо обсягів розміщення і форм існування, інформації, яка використовується в інформаційній системі, під час її функціонування на об'єкті управління [25].

Основні вимоги до інформаційного забезпечення, такі [26]:

- інформаційне забезпечення має бути достатнім для використання всіх функцій інформаційної системи, які автоматизуються;
- для кодування інформації, що використовується як на об'єкті управління, так і на вищому рівні, необхідно використовувати погоджені класифікатори, які в них є;
- інформаційне забезпечення даної інформаційної системи має бути поєднане з інформаційним забезпеченням інших систем з якими воно взаємодіє;
- форми документів і відеокадрів, які вводяться системою, мають відповідати вимогам стандартів, технічним характеристикам терміналів, а також погодженні з замовником;
- сукупність інформаційних масивів організується у вигляді бази даних на машинних носіях; 18н..

Інформаційне забезпечення – сукупність процесів з підготовки і надання спеціально підготовленої інформації для вирішення управлінських, наукових, технічних та інших завдань у відповідності з етапами, їх розв'язання. А також комплекс методів, засобів використовуваних для задоволення інформаційних потреб у конкретній робочій ситуації або у вирішенні управлінських задач [27], що по суті є інформаційною системою підприємства.

Інформаційна система, що характеризує внутрішній стан і процеси, які відбуваються на об'єкті управління та його зовнішнє середовище, а також є моделлю цього об'єкта – це система автоматизованого збирання й обробки інформації. Вона є основою для організації системи об'єктивного інформаційного забезпечення організації [28].

Інформаційне забезпечення діяльності підприємства розглядають як його інформаційний ресурс. Інформаційний ресурс включає три основні компоненти: масив торговельної документації в електронній формі; матеріали з інформаційної підтримки досліджуваної галузі й інформаційно-комунікаційні послуги [1].

Поняття «інформаційні ресурси» із кінця 1970-х років по праву займає провідне місце у розумінні ресурсного потенціалу та його складових. Їх не можна розглядати як різновид інших – вони існують самостійно і мають власні унікальні властивості та велике суспільне значення і впливають на всі суспільні процеси.

За своєю значимістю інформаційні ресурси не тільки не поступаються іншим видам стратегічної сировини, але і відносяться до найбільш важливих ресурсів, що визначає насамперед інтелектуальну, а також економічну, політичну і військову міць їхнього власника. Інформаційні ресурси у сукупності з іншими їх видами є необхідними елементами людської діяльності.

З точки зору інформаційного забезпечення системи управління, інформаційні ресурси поєднують собою всі інші види ресурсів.

До основних ознак інформаційних ресурсів відносять такі:

- 1) розміщення на певних матеріальних носіях (паперових, електронних, 19н.);
- 2) накопичення у просторі і часі;
- 3) їх постійна затребуваність для вирішення будь-яких завдань (наукових, виробничих, управлінських та інших);
- 4) залежність ефективності виконання цих завдань від їх якості та змісту.

Аналіз складу і властивостей інформаційних ресурсів як категорії дозволяє розглядати її сутність з двох позицій технічного та економічного підходів (рисунок 1.5).

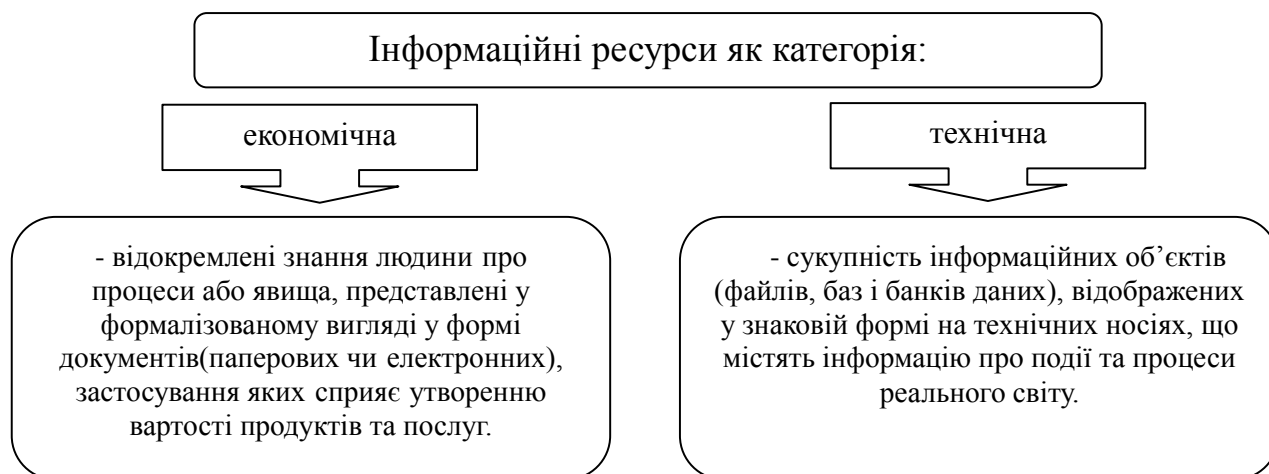


Рисунок 1.5 – Інформаційні ресурси як категорія, складено автором

У Законі України «Про Національну програму інформатизації» від 04.02.1998 № 74/98-ВР визначено, що «інформаційний ресурс – сукупність документів у інформаційних системах (бібліотеках, архівах, банках даних тощо)» [29].

Деякі вітчизняні та зарубіжні вчені вважають доцільним відносити до складу інформаційних ресурсів сучасні інформаційні системи, інформаційні технології, а в окремих випадках і персонал, що опрацьовує інформацію.

Найбільш прийнятним варіантом термінологічного визначення інформаційних ресурсів є такий: «Це окремі документи і масиви документів, результати інтелектуальної, творчої та інформаційної діяльності, бази та банки даних, всі види архівів, бібліотеки, музейні фонди та інші, що містять відомості і знання, зафіксовані на відповідних носіях інформації, є об'єктами права власності всіх суб'єктів України і мають споживчу вартість (політичну, економічну, соціокультурну, оборонну, історичну, ринкову, інформаційну тощо)» [20].

Отже, на підставі сучасного розуміння сутності інформаційних ресурсів та аналізу їх визначень у різних джерелах, наприклад: [19], [20] та [21], стало можливим провести їх класифікацію за такою ознакою, як «вид носія», і відобразити на рисунку 1.6.



Рисунок 1.6 – Склад інформаційних ресурсів в інформаційних технологіях,
складено автором

До складу інформаційних ресурсів будь-якого підприємства включають інформацію :

- 1) вільного доступу – електронну та зафіксовану на інших носіях і розміщену у різних джерелах;
- 2) документовану на носіях (паперових та електронних):

- зовнішню та внутрішню нормативно-правову (закони, настанови, статuti, 22н.);
- організаційно-управлінську (накази, розпорядження, вказівки, рекомендації, норми, класифікатори, кодифікатори, 22н.);
- планово-звітну (плани, звіти);
- статистично-оперативну (аналітичні таблиці, статистичні таблиці та звіти, оперативні звіти, табелі обліку, відомості оперативного обліку, 22н.);
- довідниково-енциклопедичну, тощо.

Отже, ґрунтовне визначення сутності документно-інформаційного забезпечення комерційного підприємства на підставі нормативно-регулюючих та правових документів дозволяє зробити такі узагальнення:

1. Усі процеси, які відбуваються на будь-якому підприємстві забезпечуються підтримкою документів у яких відображується інформація про його діяльність.

2. У своїй сукупності документ та інформація відображена у ньому можуть розглядатися як інформаційна система у процесах документування.

3. Під інформаційним забезпеченням розуміють сукупність форм документів різних видів призначення, нормативної бази та реалізованих рішень щодо обсягів розміщення і форм існування, інформації, яка використовується в інформаційній системі, під час її функціонування на об'єкті управління.

4. Найбільш прийнятним варіантом термінологічного визначення інформаційних ресурсів є такий: «Це окремі документи і масиви документів, результати інтелектуальної, творчої та інформаційної діяльності, бази та банки даних, всі види архівів, бібліотеки, музейні фонди та інші, що містять відомості і знання, зафіксовані на відповідних носіях інформації, є об'єктами права власності всіх суб'єктів України і мають споживчу вартість (політичну, економічну, соціокультурну, оборонну, історичну, ринкову, інформаційну тощо).

1.2 Роль документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю підприємством

В управлінському процесі керівники постійно стикаються з інформацією як необхідним засобом розробки управлінських рішень та їх реалізації. Продуктивність і якість роботи керівників багато в чому залежить від належного інформування, тобто своєчасного отримання і опрацювання потрібної інформації. Необхідно усвідомлювати всю складність сучасних процесів, які протікають та відбуваються в діяльності міських рад під впливом значного зростання значення інформації в сучасних управлінських процесах. Підвищення ефективності та вдосконалення роботи органів місцевого самоврядування є одним з актуальних завдань, що потребує дослідження та науково обґрунтованих підходів [30].

Від якісної та своєчасної інформації залежать і точність оцінки оперативної обстановки, і правильність управлінських рішень, і спрямованість планування, і чіткість постановки завдань виконавцям.

В соціально-економічних системах, обсяги інформації, яка використовується в процесах управління регулярно збільшуються. Ця інформація збирається та обробляється за допомогою технічних засобів. Базою на якій ґрунтується управлінська діяльність, є інформаційне забезпечення.

Головними завданнями документно-інформаційного забезпечення управління є: фільтрація інформаційних потоків до оптимальної кількості та забезпечення спрощення процесів: збору, опрацювання і передачі інформації за допомогою новітніх технологій автоматизації цих процесів тому його вдосконалення для будь-якого підприємства є життєво важливим бо впливає на якість прийняття управлінських рішень. Одним із важливих напрямків є впровадження системи електронного документообігу (СЕД) шляхом запровадження засобів автоматизації для створення документів, реєстраційних процесів, комп'ютерної переробки документів та впровадження локальної мережі для зв'язків між структурними підрозділами та впровадження електронного діловодства, у світлі вимог постанови Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2004 р. № 1453

«Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади» від 28 жовтня 2004 року № 1452 «Про затвердження Порядку застосування електронного цифрового підпису органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями державної форми власності» та вимог інших нормативно-правових актів України з питань електронного документообігу. У тексті цього документу, звертається увага на розповсюдження цих вимог на підприємства, установи та інші суб'єкти господарювання. Які діють на території України. [31].

Інформаційне забезпечення є саме тією базою, на якій ґрунтується управлінська діяльність. Інформаційна система, що характеризує внутрішній стан і процеси, які відбуваються на об'єкті управління та його зовнішнє середовище, а також є моделлю цього об'єкта – це система автоматизованого збирання й обробки інформації. Вона є основою для організації системи об'єктивного інформаційного забезпечення організації [32, с. 23].

Збільшення обсягів інформації, потрібної для прийняття рішень, призводить до різкого зростання кількості документації. В таких випадках на допомогу приходять системи електронного документообігу (СЕД), які дозволяють створити та опрацювати документи електронними засобами. СЕД забезпечують процеси створення, управління доступом і розповсюдженням великих обсягів документів у комп'ютерних мережах, а також контроль над рухом документації.

Забезпечення конкурентоспроможності підприємства, важливість координації зусиль всіх спеціалістів, які прямо чи опосередковано залучені до сфери розробки й реалізації внутрішньої та зовнішньої його комунікаційної політики, є причиною виникнення інформаційного менеджменту.

Особливість інформаційного менеджменту полягає в тому, що він належить до двох напрямів діяльності, з одного боку – загальної теорії управління, дослідження операцій і системного аналізу, а з іншого – до інформаційно-

комунікаційного напрямку діяльності, основою якого є фундаментальні засади інформатики.

Ефективне використання документно-інформаційних ресурсів на базі сучасних інформаційних технологій забезпечує посилення конкурентних переваг підприємств шляхом:

- швидкого реагування на зміни ринку, у споживчих перевагах, конкурентному середовищі тощо;
- переведення відносин з партнерами по бізнесу на новий рівень відносин у режимі електронного доступу до інформаційних ресурсів;
- підвищення ефективності, оперативності й обґрунтованості рішень, що приймаються.

У сучасних умовах документно-інформаційне забезпечення є важливим інструментарієм управління, що поєднане з переробкою інформації, яка потрібна для прийняття обґрунтовано вірних управлінських рішень. Передача інформації про стан зовнішньоекономічної діяльності компанії на вищий рівень управління і обмін інформацією поміж усіма взаємопов'язаними підрозділами відбувається з урахуванням сучасної електронно-обчислювальної техніки та інших технічних засобів зв'язку [20].

У даний час обсяги інформації подвоюються через кожні три роки. Це пов'язано з розвитком суспільства. Будь-який суб'єкт чи кожна людина зокрема може існувати тільки у випадку, коли йде обмін інформацією. В умовах ринкових відносин стрімко змінюється економічна ситуація, комерційні підприємства «виживають» тільки в тому випадку, якщо вони своєчасно знають що, коли, як і скільки коштує. Інформація давно стала як споживчим, так і стратегічним товаром. Хто володіє інформацією, той володіє ситуацією, і навпаки.

Це свідчить про суттєві зміни в організації інформаційних ресурсів у суспільстві, показує, що інформація і документ як її носій здійснюють вплив на всі аспекти управління, а також на функціонування різних структур, які впливають на кінцевий результат у економічній сфері.

Інформаційно-документаційне обслуговування виступає головною (основною) забезпечувальною (обслуговуючою) функцією управління, виконання якої потребує спеціальних – професійних знань. Від того, як поставлена ця робота, залежить оперативність, чіткість у діяльності будь-якого суб'єкта [33].

Документно-інформаційне забезпечення управління, безперечно, є важливим чинником, який суттєво впливає як на процес, так і на результат управління. З позиції його здійснення процес документно-інформаційного забезпечення управління розглядають як процес діловодства – діяльність окремих працівників або підрозділів щодо створення документаційно-інформаційної бази на різних носіях для використання управлінським апаратом у процесі реалізації його функцій у процесі здійснення управління підприємством.

Таким чином роль документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю підприємством можливо визначити роллю діловодства.

Діловодство визначається у ДСТУ 2732:2004 [34] як сукупність процесів, що забезпечують документування управлінської інформації та організування роботи зі службовими документами.

Отже, невід'ємними складовими діловодства є документування та організація роботи з документами. Документування є процесом створення та оформлення документа. Документування управлінської інформації полягає у створюванні службових документів, змістом яких є управлінська інформація [35].

Діловодство – це діяльність, що охоплює документування та організацію роботи з документами у процесі управлінської діяльності на всіх його рівнях.

Задачі діловодства:

- забезпечення ефективного процесу управління;
- утворення документів;
- зберігання і забезпечення доступу до документів [36].

Отже, організація діловодства як процес документно-інформаційного забезпечення впливає на оперативність, економність, надійність функціонування апарату управління, організацію і культуру праці працівників.

За умови раціонально організованого діловодного процесу фахівці і керівники звільняються від невласливих для них операцій. Внаслідок цього підвищується ефективність праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням апарату управління.

Отже, з'ясувавши роль документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю підприємством стало можливим узагальнити його значення як процесу діловодства в управлінні діяльністю підприємством і визначити наступне.

Сьогодні розвиток суспільства характеризується необхідністю посилення ролі управління, одним із важливих напрямів оптимізації якого є використання управлінської документації. Документ є невід'ємною складовою в організації роботи будь-якої системи управління. На сьогодні зростає роль управлінської документації, яка виступає як необхідний елемент внутрішньої організації будь-якої установи, підприємства та забезпечує взаємодію їх підрозділів. Тому управлінська документація є важливим інструментом впливу на процеси та результати діяльності, а також одним із визначальних чинників забезпечення функцій управління. Система управлінської документації складається із сукупності документів, які використовують в процесі документаційного забезпечення управління. Для забезпечення ефективної роботи органів управління необхідно, щоб документи були оформлені за певними правилами та мали обов'язкові реквізити, розташовані у певному порядку, лише за такої умови вони будуть запорукою ефективної діяльності органів управління. Практичне значення управлінських документів є запорукою раціонального використання їх в установах та підприємствах, що підвищує ефективність управлінської діяльності. Документування управлінської діяльності – узагальнене системне явище, вияв вищої потреби об'єкта управління та необхідний елемент управлінського процесу.

1.3 Сучасні методи та технології забезпечення управління підприємством

Управління підприємством – складний процес, який повинен забезпечити єдність дій і цілеспрямованість колективів всіх підрозділів підприємства та ефективне використання різних методів та технологій для забезпечення очікуваних результатів від його діяльності.

Підприємство являє собою складну соціально-організовану систему. Будь-яка система має підсистеми – керуючу та керовану. Перша – це сукупність органів управління, друга – складається з ряду взаємопов’язаних виробничих комплексів: основних і допоміжних цехів та різного роду служб. Обидві підсистеми зв’язані через інформацію, що поступає від об’єктів управління, а також від зовнішніх джерел інформації в керуючу підсистему, та прийняття на основі цієї інформації рішень, які у вигляді команд поступають у керовану підсистему для виконання [37].

Управління підприємством передбачає вирішення великого числа взаємопов’язаних завдань, починаючи від планування розвитку виробництва на перспективу і закінчуючи диспетчерським регулюванням окремих робочих процесів в ході реалізації змінних завдань. Вирішення цих завдань породжує велику різноманітність методів управління. Методи процесу управління – це способи виконання окремих операцій, процедур, робіт, що утворюють процес управління (рисунок 1. 7) [38].

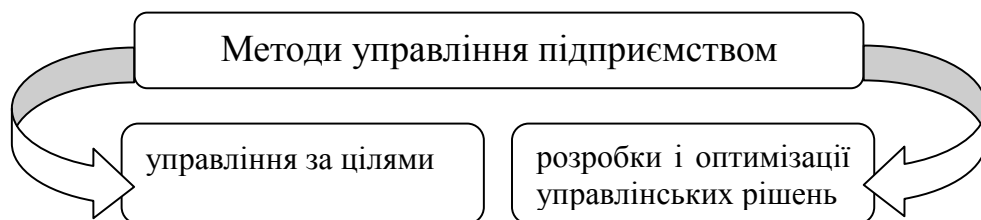


Рисунок 1.7 – Основні групи методів управління підприємством, складено автором за [37]

Метод управління за цілями є найбільш ефективним і популярним на Заході. Метод управління за цілями – це метод впливу суб’єкта управління на об’єкт

управління для практичного здійснення стратегічних і тактичних цілей системи управління. Даний метод допомагає реалізувати стратегію шляхом поліпшення зв'язку між цілями підлеглих, цілями їх начальників і цілями всієї організації [39, с. 327].

До групи методів розробки та оптимізації управлінських рішень відносяться 4 підгрупи:

1. Методи постановки проблем (методи збору, зберігання, обробки і аналізу інформації; метод факторного аналізу; метод моделювання).
2. Методи розробки варіантів рішень (метод номінальної групової техніки, метод Дельфі, метод мозкової атаки, метод «Кінгсіс»).
3. Методи вибору рішень (економіко-математичний метод; система зважених критеріїв).
4. Методи організації виконання рішення (складання плану реалізації, методи прямого впливу, методи матеріального стимулювання, методи контролю виконання робіт).

Існує достатня кількість класифікацій методів управління, але найбільше значення має класифікація на основі об'єктивних законів, властивих системі управління, а також потреб та інтересів осіб, на яких спрямований вплив [40, с. 11]. За цією ознакою виділяють такі групи методів управління:

1. Впливу на персонал ділового підприємства (на індивідуальному і груповому рівнях):
 - 1) організаційно-правові (адміністративні);
 - 2) економічні (базові в даній групі);
 - 3) соціально-психологічні.
2. Спрямованих на організацію в цілому:
 - 1) мережеві методи (повна графічна модель комплексу робіт менеджменту для виконання єдиного завдання з визначенням логічного взаємозв'язку і послідовності управлінських робіт);

2) балансові методи (розгляд на систематичній основі з функціональними напрямками менеджменту співвідношення доходів і витрат, активу та пасиву, економії і збитків).

3. Комплексних методів менеджменту для реалізації технологій:

- 1) ситуаційного аналізу;
- 2) системного аналізу;
- 3) відтворювального аналізу;
- 4) структурно-функціонального аналізу.

Порівняння найбільш популярних методів, з другої групи, представлено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2 – Порівняльна характеристика методів управління [40]

Ознаки методів управління	Групи методів управління		
	Організаційно-правові	Економічні	Соціально-психологічні
1	2	3	4
Основна мета управління	Виконання законів, директив, планів	Досягнення конкурентоспроможності випущених об'єктів	Досягнення взаєморозуміння
Структура управління	Жорстка	Адаптивна до ситуацій	Адаптивна до особистості
Форма власності, де переважно застосовуються методи	Державна	Корпоративна, приватна, державна	Приватна
Суб'єкт впливу	Колектив, індивідуум	Індивідуум	Індивідуум
Форма впливу	За допомогою нормативно-методичних документів	Мотивація	Управління соціально-психологічними процесами
Основна вимога до суб'єкта при застосуванні методів	Старанність, організованість	Професіоналізм в даній галузі	Психологічна стійкість особистості
Тип організаційної структури, для якої в найбільшій мірі прийнятні дані методи	Лінійна, функціональна	Проблемно-цільова, матрична	Бригадна

Наведені в таблиці 1 характеристики методів управління є укрупненими, що відображають переважання, або пріоритет, конкретної ознаки по конкретній групі методів.

В якості наочного прикладу застосування сучасних методів управління, приведемо порівняльний аналіз систем управління в США та Японії, так як вони є лідерами в цій галузі.

У США намітилося кілька головних напрямків в системі менеджменту:

- розвиток особистості працівника в цілях ефективного використання його трудового потенціалу. Це здійснюється шляхом надання можливостей удосконалювати майстерність, розвивати здібності, підвищувати знання, проявляти самостійність, збільшувати різноманітність праці;
- зміна основних форм мотивації праці, які в сучасних умовах являють собою нерозривне поєднання моральних і економічних форм стимулювання;
- розвиток виробничої демократії.

У Японії велика увага приділяється навчанню персоналу хорошим манерам, так як японський менеджмент базується на повазі до колег і на усвідомленні єдності і цілісності всього персоналу в організації.

Велике значення японські керуючі надають справедливому ставленню до працівника, так як в деяких випадках менеджери, керуючись благими намірами, вживають заходів, які справедливі по відношенню до одних працівників і несправедливі по відношенню до інших. Тому в менеджерах цінується вміння вислухати проблеми підлеглого, розібратися в них і вирішити проблему. На противагу цьому американські менеджери, вирішуючи подібні проблеми, застосовують шаблонні прийоми [41].

Сучасні підприємства повинні самостійно розробляти гнучкі прогресивні системи управління, що активізують діяльність працівника, наприклад:

- створення невеликих творчих груп для вирішення виникаючих проблем, завдань;
- застосування ефективних засобів контролю за діяльністю персоналу;
- періодична зміна характеру роботи;
- розширення сфери діяльності з метою виключення монотонності праці.

Методи управління, що застосовуються на підприємствах, можуть змінити якість товарів та послуг, поліпшити, або навпаки, погіршити їх. Організація

може стати конкурентоспроможною, а може, навпаки, втратити свої переваги на ринку. Все це залежить від навичок і вміння менеджера застосовувати оптимальні, актуальні до певної ситуації методи, а також обирати найкращий стиль керівництва трудовим колективом.

Підводячи підсумок, можна сказати про те, що в цілому методи управління займають провідне місце в управлінні підприємством, виступаючи як би фундаментом управлінського впливу. Всі методи управління взаємопов'язані і повинні використовуватися в комплексі.

Сучасні підприємства використовують у своїй роботі інформаційні технології, які вирішують різні задачі: від оперативного управління підприємством до допомоги в прийнятті управлінських рішень. Питання застосування сучасних інформаційних технологій в управлінні підприємством і їх економічного обґрунтування отримали значного розвитку завдяки науковим доробкам таких авторів: С. В. Войтко, С. Г. Діордіци, А. Г. Литвак, Н. Б. Кирич, Н. С. Меджибовської, Т. В. Сакалош, З. М. Соколов-ської та інших [42].

Ефективне управління як складне комплексне завдання потребує оптимальної взаємодії різного роду ресурсів. Ураховуючи сучасні тенденції розвитку економіки, інформаційні ресурси відіграють ключову роль в діяльності будь-якого суб'єкта ринкової економіки, забезпечуючи автоматизацію бізнес-процесів підприємства та більш чітке і гнучке управління. У свою чергу впровадження інформаційних технологій у процес управління підприємством здатне забезпечити його конкурентоспроможність, а отже здатність зайняти найбільш вигідну позицію в маркетинговому середовищі, що постійно змінюється та формується під впливом різноманітних факторів [43].

Інформаційна технологія – це сукупність методів, виробничих і програмно-технічних засобів, об'єднаних в технологічний ланцюжок, що забезпечує збір, зберігання, обробку, вивід і поширення інформації для зниження трудомісткості процесів використання інформаційних ресурсів, підвищення надійності та оперативності.

Інформаційні технології – унікальний інноваційний засіб управління інформацією, що допомагає керівникам, конструкторам, інженерам, технологам, фінансистам, юристам та іншим фахівцям управляти усіма даними про роботи, що проводяться, і процеси упродовж усього життєвого шляху організації.

Проблеми формування і використання інформаційних технологій в управлінні підприємством розглянуто в працях як вітчизняних, так і зарубіжних економістів, зокрема І. О. Белебехи, Ф. Ф. Бутинця, Р. Ван дер Віла, І. І. Каракоза, А. Н. Кашаєва, Т. М. Ковальчук, М. С. Пушкаря, О. Х. Румак, П. Т. Саблука, В. К. Савчука, В. В. Сопка, М. Г. Чумаченка та інших учених. Водночас багато питань залишаються нерозкритими і потребують поглибленої розробки теоретичних і методологічних аспектів щодо впровадження ефективного інформаційного забезпечення менеджменту підприємства.

Основним критерієм створення інформаційних технологій стала економія праці програміста. Мета – розробка інструментальних засобів програмування. З'явилися операційні системи другого покоління, що працюють у трьох режимах: реального часу, розділення часу і в пакетному режимі. Першим етапом установленні сучасних систем управління ресурсами підприємства стало створення відносно примітивної технології планування потреб в матеріалах. Комплекс подібних розрахунків був об'єднаний терміном MRP (Material Requirements Planning) [44].

Визначальними мотивами впровадження є бажання оптимізувати облік і контроль на підприємстві, зменшити витрати, оптимізувати управління при територіальному розподілі компанії, забезпечити прозорість для інвесторів, збільшити частку ринку. У той же час зростання автоматизації управління на середніх підприємствах значною мірою стримується такими чинниками, як складність розрахунку реальної вигоди від впровадження, відсутність упевненості в досягненні необхідних результатів, оскільки оцінка результату від впровадження інформаційних технологій набагато складніша, ніж просте зіставлення бажань, витрат і можливостей компанії. Це пов'язано з

опосередкованим впливом інформаційних технологій на результати діяльності підприємства, тобто на прибутковість, рентабельність, рівень витрат та ін. [45].

Ці об'єктивні фактори значною мірою ускладнюють ухвалення рішення як про впровадження інформаційних технологій управління в цілому, так і про те, який варіант ІТ-рішення обрати.

Розвиток більшості підприємств вимагає реалізації клієнтоорієнтованої стратегії, оскільки збільшення ефективності діяльності підприємств значною мірою залежить від зростання клієнтської бази, збільшення лояльності існуючих клієнтів і, як наслідок, збільшення частки послуг, що робляться на ринку [46].

Отже, дослідженнями сучасних методів та технологій забезпечення управління підприємством виявлено, що створення дієвої інноваційної системи управління підприємством можливо тільки при комплексному підході, об'єднанні системи збалансованих показників з останніми інноваційними досягненнями в сфері інформаційних технологій управління – PLM-технологіями (Product Lifecycle Management (PLM) (керування життєвим циклом виробу) – технологія керування життєвим циклом виробів). Завдяки впровадженню в життя розробленого алгоритму вирішення проблем вибору інформаційних технологій управління на підприємствах можливим є вибір інформаційних технологій управління і оцінка результативності впливу ІТ-систем на діяльність підприємства.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ В УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ ТОВ «ГРІНДЕКО»

2.1 Загальна характеристика діяльності ТОВ «Гріндеко»

Відповідно до видів діяльності передбаченими Класифікатором видів економічної діяльності (КВЕД)-2010 ТОВ «Гріндеко» відноситься до класів 46 «Роздрібна торгівля, крім торгівлі автотранспортними засобами та мотоциклами» та 47 «Оптова торгівля, крім торгівлі автотранспортними засобами та мотоциклами», тобто займається комерційною діяльністю [47].

У сучасній економіці України все більшого значення набувають комерційні відносини, активна діяльність оптових та роздрібних підприємств, посередників щодо доведення товарів до покупців (споживачів).

Комерція – слово латинського походження (від лат. commercium), що означає «торгівля». Термін «комерційна діяльність» з'явився в Україні паралельно з терміном «ринок», бо ринкова економіка – це економіка вільного підприємництва, при якій отримують розвиток усі комерційні процеси і відносини обміну [48].

Комерційна діяльність є однією з найважливіших галузей людської діяльності, що виникли в результаті поділу праці. Вона полягає у виконанні великого комплексу взаємозалежних торгово-організаційних операцій, спрямованих на здійснення процесу купівлі-продажу товарів і надання торгових послуг з метою одержання прибутку [49].

Комерційна діяльність – це комплекс взаємопов'язаних торгово-організаційних операцій, спрямованих на здійснення процесу купівлі-продажу товарів та надання торгових послуг з метою задоволення попиту цільових сегментів ринку та отримання прибутку. Це така діяльність, яка дозволяє усім учасникам комерційного процесу успішно взаємодіяти з урахуванням взаємної

вигоди на усіх етапах реалізації торговельних угод. (Комерційна діяльність – невід'ємний чинник споживчого ринку, де відбувається обмін грошей на товари та товарів на гроші. Об'єктами комерційної діяльності на споживчому ринку є товари та послуги.)

Суб'єктами комерційної діяльності згідно чинного законодавства України можуть бути фізичні та юридичні особи.

У статті 2 Господарського Кодексу України (ГК) [50] під суб'єктами господарювання (у тому числі комерційної діяльності) визнаються учасники господарських відносин, які здійснюють господарську (комерційну) діяльність.

Усіх суб'єктів комерційної діяльності можемо групувати наступним чином: (рисунок 2.1).

Комерційним підприємством вважають господарюючий суб'єкт, що створюється для діяльності з метою одержання прибутку (комерційної діяльності), який має необхідні для цього повноваження і реєструється у визначеному законом порядку як комерційна юридична особа. У зарубіжному комерційному праві термін «підприємство» розуміють як компанію, корпорацію тощо.

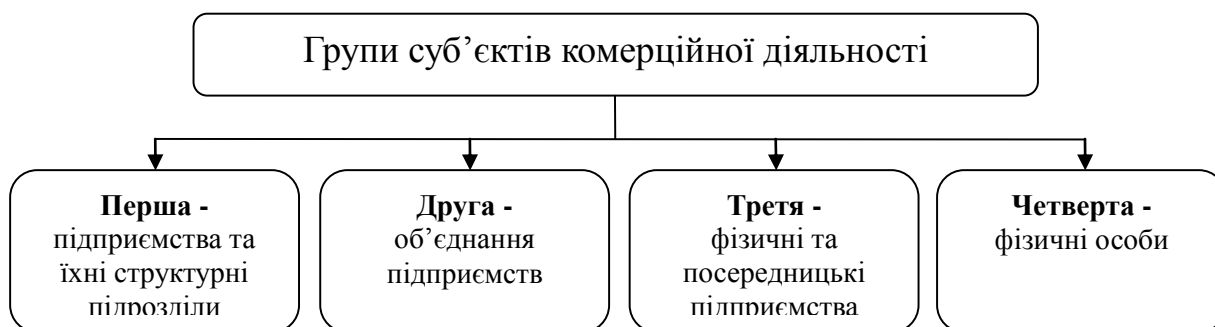


Рисунок 2.1 – Основні групи суб'єктів комерційної діяльності, складено автором за [49]

У групі «Підприємства та їхні структурні підрозділи» (рисунок 2.1) можуть функціонувати суб'єкти комерційної діяльності, що є підрозділами підприємств та інших комерційних організацій. Вони створюються самими підприємствами для здійснення певних видів комерційної діяльності. Функції і компетенцію

таких суб'єктів визначають підприємства у положеннях про них. Ці суб'єкти не є юридичними особами.

Іншою групою суб'єктів комерційної роботи є група об'єднання підприємств, що класифікується як комерційна організація. Такі об'єднання, як правило, створюються на добровільних засадах декількома підприємствами з метою спільного виконання делегованих учасниками виробничих, комерційних, наукових та інших, визначених статутом (договором) функцій, і зареєстровані як юридичні особи. У відповідності до законодавства України об'єднання можуть існувати у формі: асоціацій, корпорацій, концернів, консорціумів та інших виробничо-господарських комплексів.

До третьої групи підприємств – суб'єктів комерційної діяльності, входять підприємства, що надають іншим суб'єктам комерційного середовища фінансові та посередницькі послуги. Такі підприємства, що можуть існувати у формі акціонерних та інших товариств, здійснюють кредитування господарюючих суб'єктів, інвестування об'єктів підприємництва та іншої діяльності, надають страхові, комерційні та посередницькі послуги. Назви цих суб'єктів визначаються залежно від виду їхньої діяльності: банки, інвестиційні фонди, інвестиційні компанії, страхові компанії (товариства), товарні та фондові біржі, довірчі товариства тощо.

Окремою групою суб'єктів комерційної діяльності слід визнати групу фізичних осіб-підприємців, до якої можуть входити: громадяни України; іноземці та особи без громадянства.

Суб'єкти цієї групи мають право здійснювати комерційну діяльність у будь-яких організаційних формах на їх вибір. Якщо діяльність фізичних осіб здійснюється із залученням найманої праці, то фізична особа повинна реєструватися як приватне підприємство. У цьому випадку «суб'єкт-фізична особа» перетворюється у «суб'єкт-підприємство». Комерційна діяльність фізичної особи може здійснюватися і без створення юридичної особи (підприємства) шляхом реєстрації індивідуальної трудової діяльності.

Підприємства, як суб'єкти комерційної роботи, вважаються такими, якщо для них є притаманними наступні характерні ознаки.

1. Суб'єкт-підприємство повинен володіти сукупністю господарських прав та обов'язків (мати господарську компетенцію).

2. Суб'єкт-підприємство комерційної діяльності повинен мати відокремлене майно.

3. Суб'єкт-підприємство комерційної діяльності повинен нести відповідальність за своїми зобов'язаннями перед іншими суб'єктами господарювання у межах відокремленого майна (якщо інше не встановлено законодавством).

4. Суб'єкт-підприємство комерційної діяльності повинен мати окремий рахунок у фінансовій установі (банку) та свою печатку.

Усі підприємства, як суб'єкти підприємницької (комерційної) діяльності, можуть класифікуватися за окремими ознаками на види та типи.

У відповідності до ч. 1 ст. 63 ГК України залежно від ознаки «форми власності», в Україні можуть діяти підприємства таких видів:

- приватні підприємства, що діють на основі приватної власності громадян чи суб'єкта господарювання (юридичної особи);

- підприємства, що діють на основі колективної власності (підприємства колективної власності) до яких, згідно з ч. 2 ст. 93 ГК відносять: виробничі кооперативи, підприємства споживчої кооперації, підприємства громадських та релігійних організацій, інші підприємства, передбачені законом;

- комунальні підприємства, що діють на основі комунальної власності територіальної громади: комерційні і некомерційні (ст. 78 ГК) та підприємства, засновані на змішаній власності;

- державні підприємства, що діють на основі державної власності – державні комерційні (ст. 73-75 ГК) та казенні підприємства (ст. 76-77 ГК);

- підприємства, засновані на змішаній формі власності (на базі об'єднання майна різних форм власності).

В Україні можуть діяти також інші види підприємств, передбачені законом.

Товариство «Гріндеко», як суб'єкт діяльності, зареєстроване у Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України (ЄДРПОУ) з кодом – 42273022. Дата заснування: 03.07.2018 зі стартовим капіталом двісті тисяч грн. за адресою – 36009, Полтавська обл., місто Полтава, Київський район, вулиця Визволення, будинок 26.

Як суб'єкт ЄДРПОУ товариство «Гріндеко», є юридичною особою з недержавною формою власності, знаходиться на території України та здійснює свою комерційну діяльність на підставі її законодавства.

ТОВ «Гріндеко» відноситься до другої групи комерційних підприємств і здійснює свою діяльність у складі комерційної компанії «LORI».

Дослідженнями виявлені характеристики такої компанії.

Контактна інформація:

- юридична та фактична адреса: 36009, м. Полтава, вул. Визволення, 26;
- офіційний сайт: <http://www.lori.com.ua> (рисунок. 2.2);
- електронна пошта: info@lori.com.ua.

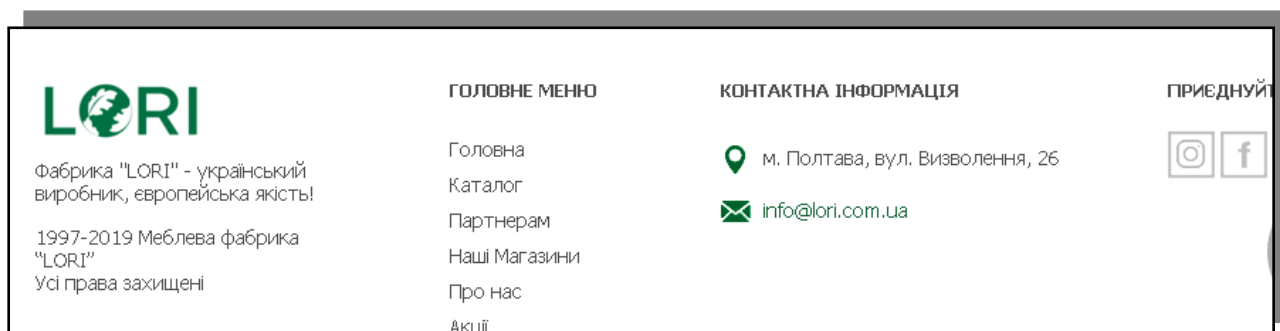


Рисунок 2.2 – Скриншот офіційного сайту компанії «LORI» [51]

Діяльність підприємства. Галузь виробництва дерев'яних будівельних конструкцій та столярних виробів; меблів для сидіння, для офісів та підприємств торгівлі, кухонних, інших.

Види діяльності виробництва:

- 31.02 –кухонних меблів;
- 31.01 –меблів для офісів і підприємств торгівлі
- 31.09 –інших меблів
- 13.92 –готових текстильних виробів, крім одягу

- 16.10 – лісопильне та стругальне
- 16.23 –інших дерев’яних будівельних конструкцій і столярних виробів
- 16.29 –інших виробів з деревини; виготовлення виробів з корка, соломки та рослинних матеріалів для плетіння

Галузь торгівлі: Оптова торгівля непродовольчими споживчими товарами.

Продукція: Дерев’яні вікна та двері, меблі.

LORI – українська меблева фабрика, яка була заснована в 1997 році.

Переваги компанії «LORI»: великий асортимент меблів та їх якість.

Вся продукція має стильний дизайн, характеризується довговічністю та доступними цінами.

Меблева фабрика «LORI» прагне зробити свої меблі не тільки стильними і зручними, але й доступними. Керівництво прагне знижувати вартість меблів не за рахунок економії на сировині і витратних матеріалах, а за допомогою оптимізації виробничого процесу, нарощування обсягів закуповуваних матеріалів і подальшої реалізації готової продукції. Вся продукція компанії «LORI» відповідає вимогам, як сучасних стандартів якості, так і норм екологічної безпеки [51].

За ознакою «Організаційно-правова форма» підприємства як суб'єкти комерційної діяльності поділяються на види (рисунок 2.3):

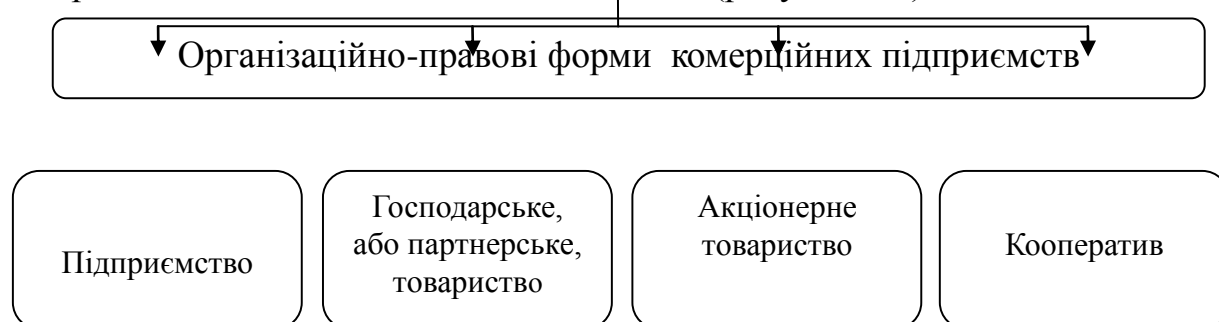


Рисунок 2.3 – Основні види суб'єктів комерційної діяльності за ознакою «Організаційна форма підприємства», складено автором за [49]

Господарське, або партнерське, товариство – це господарюючі суб'єкти, юридичні особи, створені згідно з угодою юридичними і фізичними особами через об'єднання майна, капіталу для здійснення комерційної діяльності.

Кожний партнер є членом товариства і несе відповідальність у межах зробленого ним внеску.

До господарських товариств, що діють на принципах партнерства, можна віднести: повне товариство, товариство з обмеженою відповідальністю, товариство з додатковою відповідальністю, командитне товариство.

Таким чином визнаємо, що організаційно-правовою формою господарювання «Гріндеко» є комерційна діяльність товариства з обмеженою формою відповідальності (ТОВ).

За ознакою «Види комерційної діяльності» суб'єкти поділяються на окремі типи: суб'єкти оптової торгівлі та суб'єкти роздрібною торгівлі.

Для сфери оптової торгівлі найбільш характерними є такі типи суб'єктів: оптова база, товарні склади, склади-холодильники та оптові продовольчі ринки.

Для сфери роздрібною торгівлі найбільш характерними є такі типи суб'єктів: магазин, аптека, підприємство ресторанного господарства, підприємство побутового обслуговування, ринок та оптово-роздрібні підприємства.

Оптово-роздрібні підприємства реалізують товари як великими партіями (оптом), так і споживачам за роздрібними цінами. Підприємства такого типу мають торговельні, складські та допоміжні приміщення і функціонують у вигляді кооперативного чи акціонерного підприємства. Прикладом підприємств даного типу може бути магазин-склад, що реалізує будівельні, паливно-мастильні чи інші товари, що потребують специфічних умов для зберігання та продажу.

Дослідженнями діяльності ТОВ «Гріндеко» виявлено, що видами його діяльності є роздрібна та оптово-роздрібна торгівля. До його організаційно-виробничої структури входять магазини у містах Київ (6 од.) та Полтава (2 од.) та оптово-роздрібні склади (рисунки 2.4).

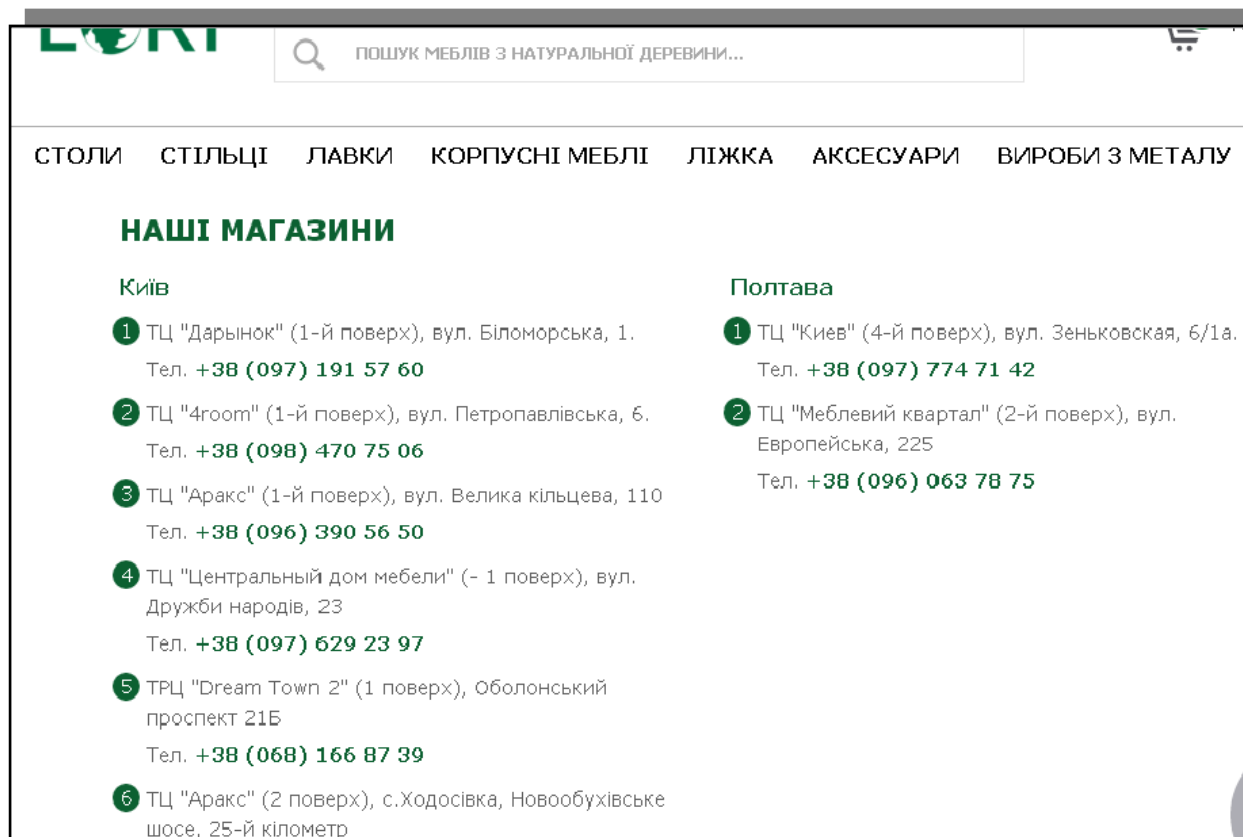


Рисунок 2.4 – Скриншот фрагменту офіційного сайту з переліком магазинів ТОВ «Гріндеко» комерційної компанії «LORI» [51]

Під магазином розуміють об'єкт для роздрібного продажу товарів, що займає окремий будинок або влаштоване приміщення в капітальній споруді, має торговельну залу для покупців і низку технологічних приміщень для експедиції, підсортування, зберігання ново-отриманих товарів.

У практичній діяльності термін «магазин» використовується стосовно різних типів роздрібних підприємств торгівлі: торгові дома і центри, універсами та універмаги, спеціалізовані та дрібнооптові підприємства. Магазины можуть набувати чи не набувати статусу юридичної особи.

Найбільшу питому вагу серед усіх організаційно-правових форм, що притаманні магазинам, займають: підприємство, товариство з обмеженою відповідальністю, філія і дочірнє підприємство.

Об'єктом дослідження у рамках даної роботи визначено один із магазинів оптово-роздрібної торгівлі ТОВ «Гріндеко» у місті Полтава, яким здійснюється

оптово-роздрібна торгівля товарів виробництва меблевої фабрики комерційної компанії «LORI».

Посередництво торгівлі між сферами виробництва і споживання спонукає її до встановлення ділових взаємовідносин практично з усіма галузями народного господарства з метою ефективного доведення товарів від виробника до споживача та задоволення купівельного попиту. Окремо взяті взаємовідносини одного підприємства з іншим прийнято називати господарським зв'язком, а увесь комплекс взаємовідносин торговельного підприємства, що реалізуються ним у процесі свого функціонування – системою господарських зв'язків.

Так наприклад, за структурою господарські зв'язки можуть бути із простою структурою чи зі складною структурою.

Зв'язки із простою структурою характеризуються наступною схемою взаємовідносин (рисунк 2.5).

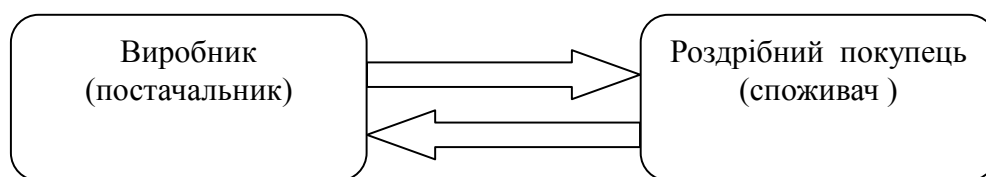


Рисунок 2.5 – Господарський зв'язок із простою структурою, складено автором за [49]

Проста структура господарських зв'язків забезпечує учасників таких взаємовідносин рядом переваг, а саме:

- за рахунок оперативності посилюється вплив покупця на постачальника;
- у постачальника з'являється можливість використовувати зворотній зв'язок у якості важливого інформаційного каналу;
- оперативніше вирішуються питання повернення неякісного товару постачальнику;
- між партнерами встановлюються дружні стосунки, що сприяють оптимізації усіх– аспектів взаємовідносин.

Зв'язки із складною структурою реалізуються за наступною схемою (рисунк 2.6).

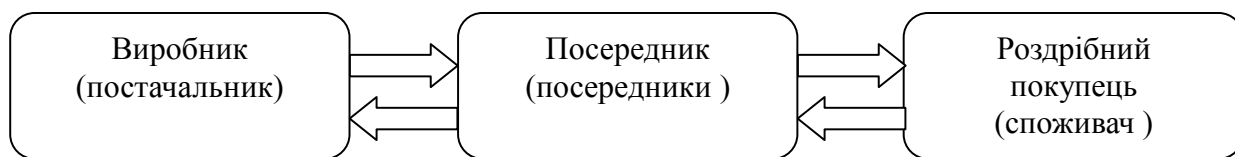


Рисунок 2.6 – Господарський зв'язок із складною структурою,
складено автором за [49]

Посередниками у таких зв'язках можуть бути великі та малі оптові підприємства чи організації, дистриб'ютори, дилери, брокери та інші суб'єкти оптового ринку. Якщо кількість посередників велика, то ефективність такого зв'язку знижується. Велика кількість посередницьких ланок знижує вплив торгівлі на виробництво, сприяє подорожчання процесу товаропросування, уповільненню оборотності товарів. У практиці взаємовідносин торговельні підприємства використовують зв'язки зі складною структурою тільки щодо товарів складного асортименту. Інколи зайва складність структури господарських зв'язків сприяє загальному зниженню ефективності системи торгівлі в цілому.

Переважна більшість вітчизняних торговельних підприємств при формуванні господарських зв'язків орієнтується на їх економічний характер. Це означає, що основна мета заради якої торговельне підприємство шукає бізнес-партнера та встановлює з ним ділові стосунки – максимально можливий прибуток. За таких обставин усі інші дії підприємства підпорядковані основній меті.

Основною метою діяльності ТОВ «Гріндеко», як і будь-якого комерційного підприємства, також є отримання максимально можливого прибутку. Для досягнення цієї мети його діяльність зорганізовано за схемою представленою рисунком 2.7, а саме: підприємець, яким саме є ТОВ «Гріндеко» закупає товар (T), за який сплачує його власнику, яким є компанія «LORI», грошову суму ($G\phi$), що залежить від обсягу товару та його ціни на ринку продажу, як правило, за оптовими цінами. Під час реалізації всієї партії товару комерсант (ТОВ «Гріндеко») отримує відповідну виручку (Gm).

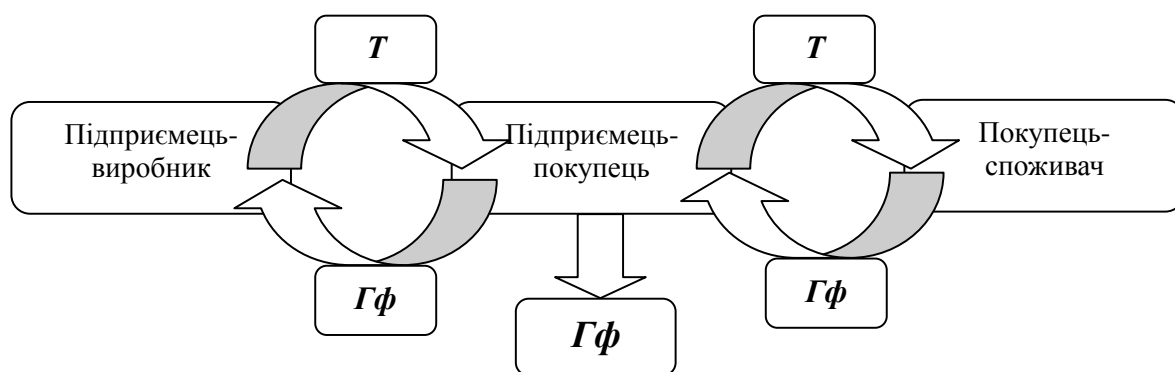


Рисунок 2.7 – Схема господарських зв'язків комерційної діяльності
ТОВ «Гріндеко», складено автором за [49]

При цьому підприємства-виробники виробляють товари та продають їх, як правило, оптовикам. Оптовики перепродають ці товари роздрібним торговцям, а ті, у свою чергу – кінцевим споживачам. Проміжними ланками у каналі розподілу виступають оптова та роздрібна торгівля [50], функції якої об'єднуються діяльністю ТОВ «Гріндеко», що спрощує схему посередницької компоненти у схемі.

У процесі виробничо-господарської діяльності у кожного підприємства виникають зв'язки і відносини між його підрозділами для координації діяльності, в яких створюється організаційна структура управління.

Організаційна структура управління – форма поділу праці в управлінні, що закріплює поділ управління на функції [52].

Організаційна структура – це сукупність виробничих ланок і впорядкованих потоків ресурсів у виробничій системі, а також органів управління та їх певний взаємозв'язок, які забезпечують досягнення стратегічних цілей підприємства.

Структура має тісні зв'язки з її елементами [53, 54], ланками управління на кожному рівні, цілями, функціями, процесом управління, чисельним і професійно-кваліфікаційним складом працівників, ступенем централізації і децентралізації функцій управління, інформаційними зв'язками. В рамках організаційної структури відбувається рух потоків інформації і прийняття

управлінських рішень, у чому беруть участь менеджери всіх рівнів, категорій і професійної спеціалізації.

Дослідженнями характеристик ТОВ «Гріндеко» з'ясована його організаційна структура за штатним складом працівників і подана рисунком у додатку Б.

Отже, підсумовуючи результати дослідження загальної характеристики діяльності комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» з'ясовано таке:

- 1) Як суб'єкт ЄДРПОУ товариство «Гріндеко», є юридичною особою з недержавною формою власності знаходиться на території України та здійснює свою комерційну діяльність на підставі її законодавства.
- 2) Організаційно-правовою формою господарювання ТОВ «Гріндеко» є комерційна діяльність товариства з обмеженою формою відповідальності.
- 3) Основними видами його діяльності є роздрібна та оптово-роздрібна торгівля.

2.2 Оцінка документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко»

До складових внутрішнього середовища концептуальної моделі системи документаційного забезпечення комерційних підприємств входить документний ресурс й інформаційні технології [55].

Виходячи із попередньо змодельованого визначення документно-інформаційного забезпечення можна подати сутність ДІЗ рисунком 2.8.

Інформаційна модель – це сукупність інформації, що характеризує істотні властивості і стани об'єкта, процесу, явища, а також взаємозв'язок із зовнішнім світом. Інформаційні моделі називають також уявними (тому що вони не мають матеріального втілення), іноді – логічними.

Інформаційна модель передбачає опис алгоритму процесу у вигляді схеми інформаційних потоків даних з розробленими для кожного процесу нижнього рівня докладними їх специфікаціями.

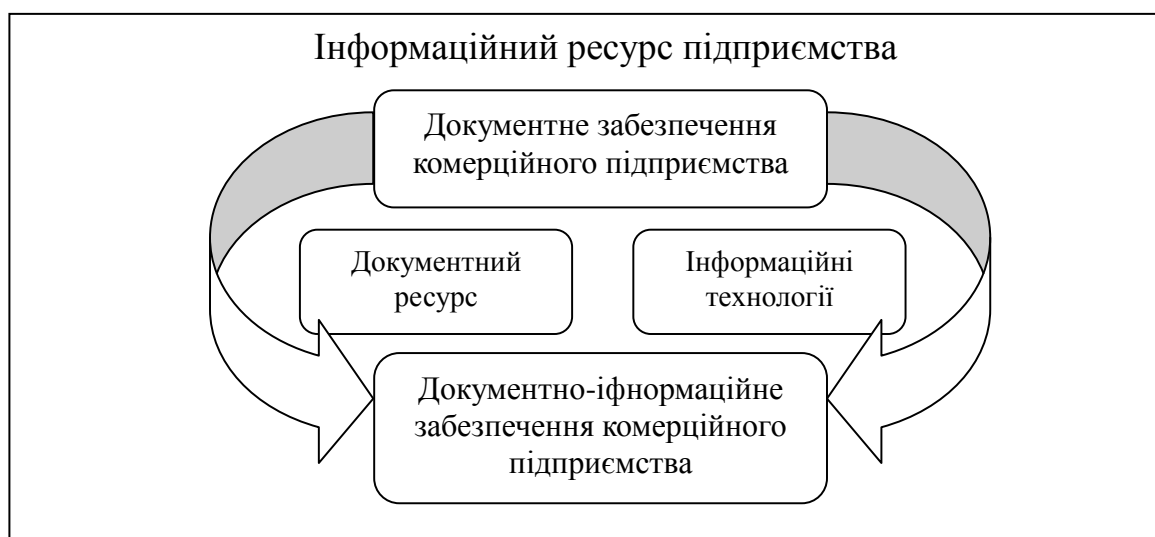


Рисунок 2.8 – Сутнісна модель документно-інформаційного забезпечення діяльності комерційного підприємства, складено автором

Аналіз інформаційної моделі дозволяє виявляти вузькі місця в технологіях і запропоновувати рекомендації щодо її поліпшення.

Наявність інформаційної моделі в організаціях забезпечує:

- безболісне впровадження автоматизації процесів;
- підвищення якості навчання нових працівників конкретному напрямку діяльності підприємства, бо відомо, що «одна картинка варта тисячі слів»;
- здійснення попереднього моделювання нового напрямку діяльності з метою виявлення нових потоків даних, взаємодіючих підсистем і бізнес-процесів.

Інформаційна модель підприємства, для кожного керівника, представляє цінність тому, що дозволяє виявити точки перетину інформаційних потоків які знижують ефективність документообігу, що, у свою чергу впливають на якість функціонування та управління підприємством. Прикладом інформаційної моделі може слугувати рисунок 2.9.



Рисунок 2.9 – Інформаційна модель об'єкта управління, складено автором

На рисунку 2.9 відображені інформаційні зв'язки між основними об'єктами управління будь-якого підприємства.

Використання такої інформаційної моделі надає чітке уявлення про інформаційні потоки, що, у свою чергу, надає можливість побудувати раціональну схему документообігу кожному підприємству.

Виходячи з визначення, прикладом документної моделі, як складової компоненти інформаційної моделі підприємства, може слугувати рисунок 2.10 на якому відображені документи, які використовуються при здійсненні основних функцій управління підприємством. Така модель має організаційно-функціональний характер, бо чітко відображує окремі функції процесу управління та їх забезпечення конкретними видами документів. Ця модель

може бути основою для побудови моделі документообігу будь-якого підприємства.

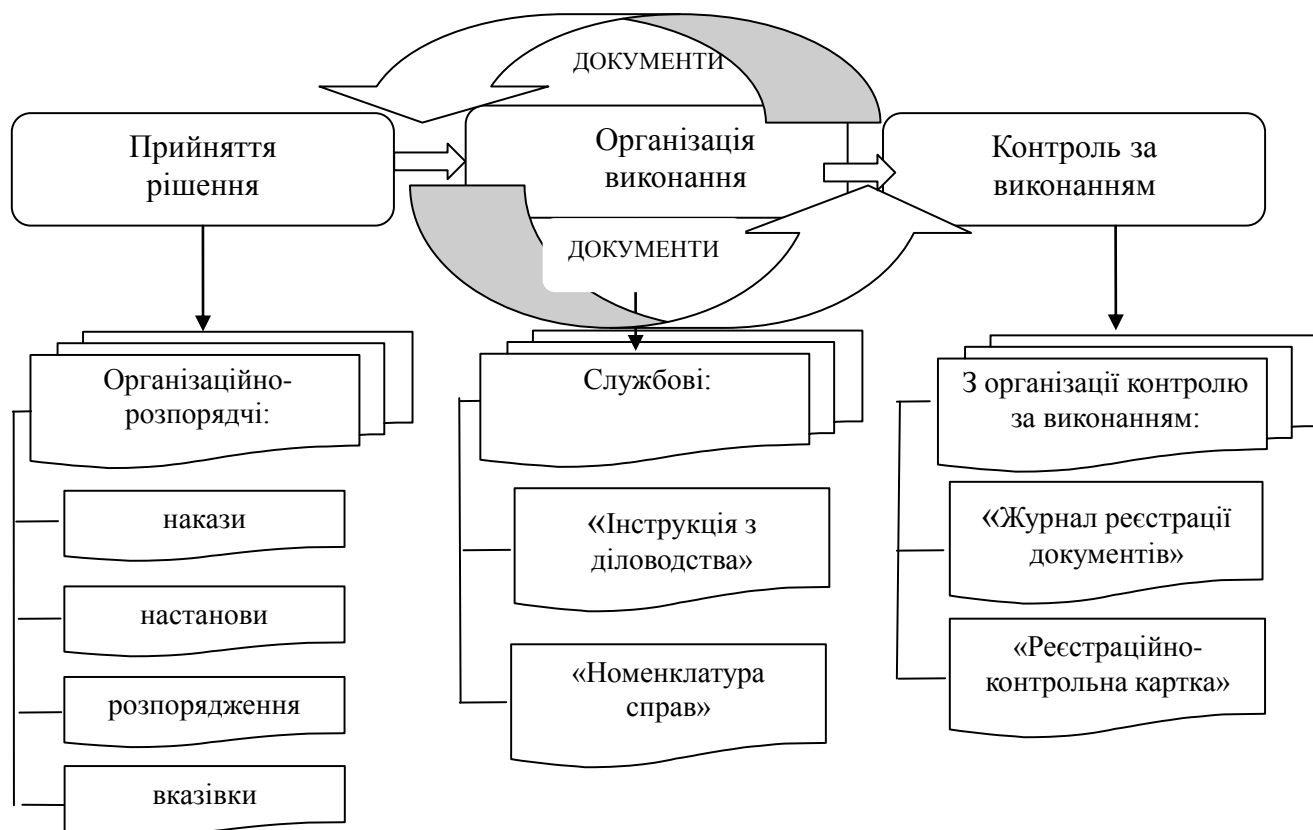


Рисунок 2.10 – Організаційно-інформаційна модель управління підприємством, складено автором

Далі розглянемо питання стосовно документного масиву комерційних підприємств, основу якого складає масив нормативно-законодавчих документів, управлінської документації й торговельної документації. Так, до складу нормативно-законодавчих документів входять: укази Президента України, Закони України, накази Міністерства фінансів України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, постанови Кабінету Міністрів України, Господарський кодекс України, Цивільний кодекс України, Податковий кодекс України та інше [55].

Для оцінювання документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» основними завданнями, які були вирішені в ході дослідження інформаційних потоків на підприємстві були такі:

1. Вивчення структури і складу інформаційних ресурсів.
2. Наявність і склад інформаційних ресурсів на паперових носіях.
3. Наявність і склад електронних інформаційних ресурсів.
4. Наявність і склад апаратних і програмних засобів.
5. Визначення процесів формування і маршрутизації руху документів.
6. Аналіз інформаційних потоків: вхідних і вихідних.
7. Подання процесів формування і маршрутів руху документів.
8. Аналіз інформаційних потреб.
9. Місце інформаційної діяльності в структурі посадових обов'язків кожного співробітника.
10. Підстави і процеси прийняття управлінських рішень.

Основними об'єктами досліджень при аналізі інформаційних потоків стали:

- задокументовані і недокументовані повідомлення (документи, правила ведення бізнесу, дані);
- процеси формування і розрахунку показників та повідомлень, норми і нормативи щодо цих процесів;
- маршрути руху повідомлень.

Під час оцінювання документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» були використані методи дослідження інформаційних потоків та їх об'єкти представлені на рисунку 2.11.

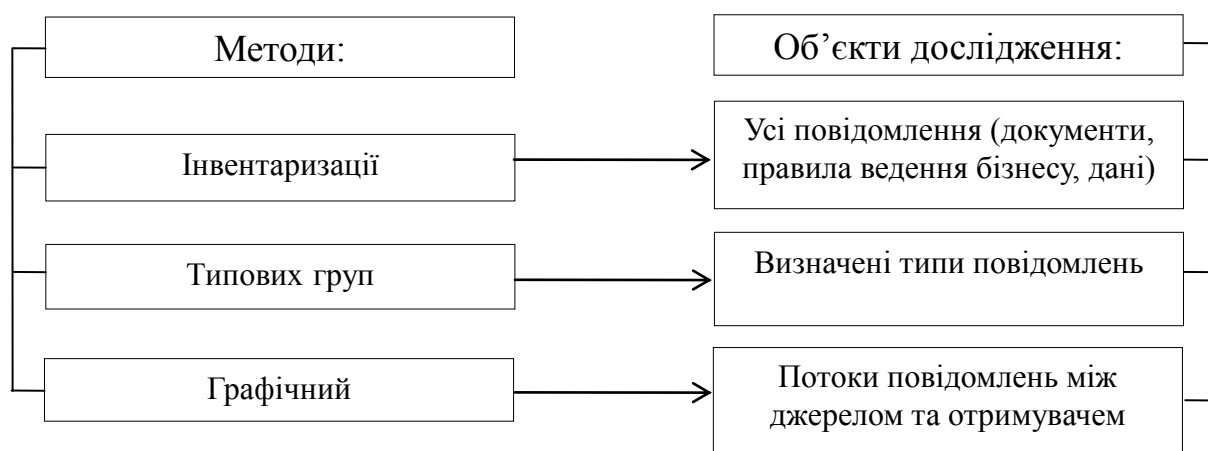


Рисунок 2.11 – Методи дослідження інформаційних потоків та їх об'єкти
складено автором за [55]

Від того, як раціонально будуть побудовані і наскільки швидко будуть складатися, передаватися і оброблятися носії інформації, залежить швидкість одержання зведеної облікової інформації, що використовується для управління і контролю товарорухом на підприємстві.

Рух документів з моменту їх виникнення до моменту передачі в архів являє собою документообіг. Первинні облікові документи є основою документообігу та інформаційного забезпечення підприємства.

Раціонально організований документообіг передбачає: мінімальний розрив у часі між здійсненням господарських операцій і одержанням необхідних узагальнених показників органами управління підприємством; застосування найбільш досконалих способів і засобів збору й просування первинної інформації до місця її обробки; розташування структурних підрозділів між собою, створюючи інформаційний операційний потік.

Слід зазначити, що в обліковому процесі просуваються поряд з первинними документами ще й облікові реєстри та звітні форми. Первинні документи є найбільш чисельними та є основою створення інформаційного забезпечення підприємства.

Перелік діючих форм первинних документів з обліку товароруху підприємств торгівлі наведено в таблиці В.1 додатка В. Всі торговельні процеси підприємства мають відповідні форми первинного обліку, що затверджені Міністерством статистики України чи відповідними галузевими міністерствами [56].

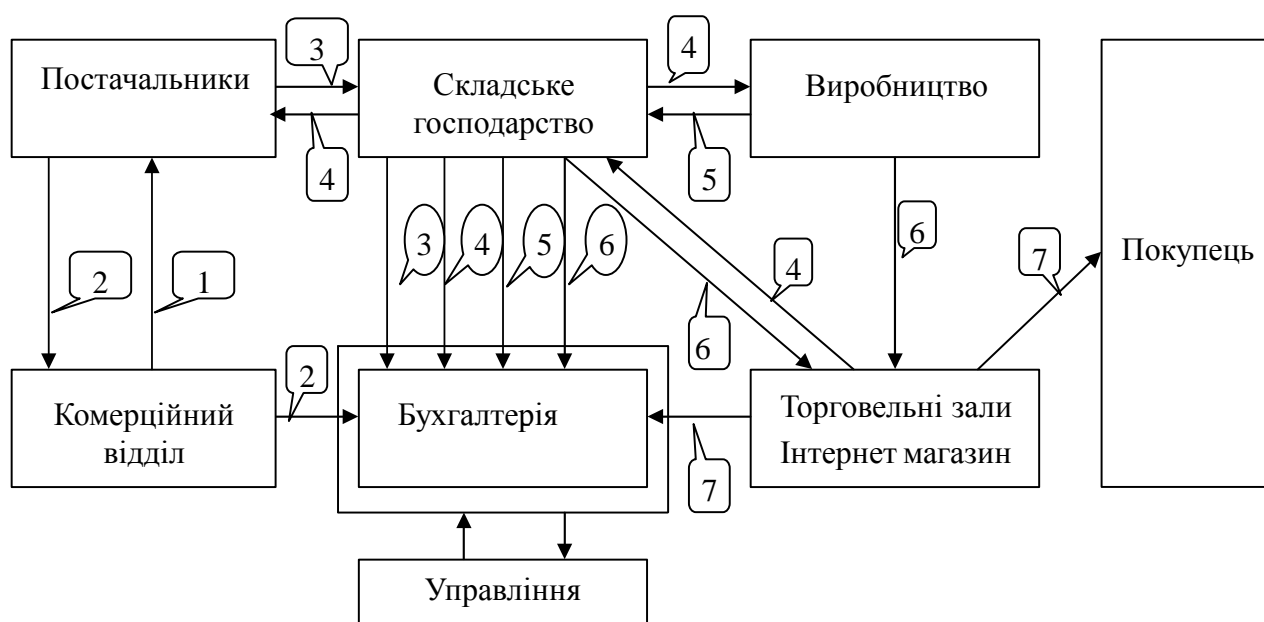
Дослідженнями документно-інформаційного забезпечення комерційного підприємства «Гріндеко» з'ясовано перелік форм первинних документів з обліку товароруху, які використовуються у його діяльності. Результати систематизації документів за господарськими операціями зведені у таблиці 2.1.

Прикладом документно-інформаційної моделі основної операції з продажу товару комерційним підприємством покупцю може слугувати рисунок 2.12, на якому крім інформаційних потоків системи відображені господарські процеси. Тобто, така схема може слугувати моделлю документообігу, бо кожен процес у

ній документується конкретними видами логістичних (товаросупроводних) документів.

Таблиця 2.1 – Систематизація форм документів за господарськими операціями [56]

№	Господарські операції в торгівлі	Номер форми первинного обліку товароруху, яка застосовується для оформлення операції з таблиці Б.1 додатку Б
1	Замовлення товару	12, 13, 18
2	Узгодження замовлення постачальником	12, 13, 18, 30, 31, 32, 33, 34
3	Приймання товару на склад	1, 2, 3, 11, 14, 15, 17, 26, 27, 28
4	Облік товару на складі	4, 7, 8, 9, 10, 11, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 35, 36, 37, 38
5	Виробництво	1, 3, 5, 6, 11, 14, 15
6	Надходження товару в торговий зал	1, 2, 3, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 36, 37, 40
7	Розрахунок за товар	29, 30, 31, 32, 33, 34, 42



Умовні позначення видів документів в інформаційній моделі

- 1 Замовлення товару - рахунок-фактура, бланк замовлення товарів з доставкою
- 2 Узгодження замовлення постачальником - рахунок-фактура, бланк замовлення товарів з доставкою, фіскальний касовий чек на товари, розрахункова квитанція, товарний чек
- 3 Приймання товару на склад - журнал обліку вантажів, що надійшли, акт приймання товарів за кількістю, акт приймання товарів за якістю, товарно-транспортна накладна
- 4 Облік товару на складі - накладна на відпуск товарно-матеріальних цінностей, Інвентаризаційний опис товарно-матеріальних цінностей

- 5 Виробництво - акт-вимога на заміну (додаткову відпустку) матеріалів, накладна-вимога на відпуск (внутрішнє переміщення) матеріалів, акт приймання товарів за кількістю, акт приймання товарів за якістю
- 6 Надходження товару в торговий зал - журнал обліку вантажів, що надійшли, накладна-вимога на відпуск (внутрішнє переміщення) матеріалів, накладна на відпуск товарно-матеріальних цінностей, інвентаризаційний опис товарів, матеріалів, тари й коштів у торгівлі
- 7 Розрахунок за товар - платіжне доручення, фіскальний касовий чек на товари, розрахункова квитанція, товарний чек

Умовні позначення видів документів в інформаційні моделі

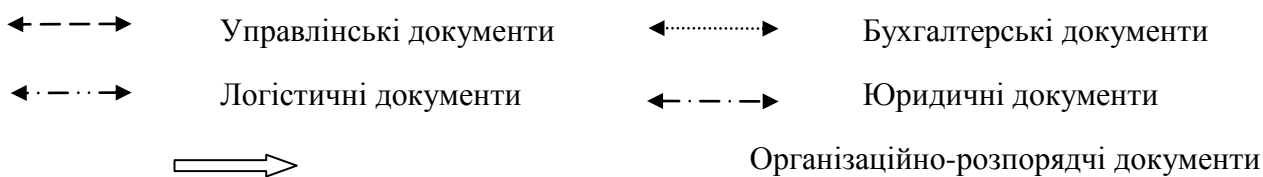


Рисунок 2.12 – Типова схема інформаційної моделі первинного документообігу торговельного підприємства, складено автором за [56]

Саме за такою схемою здійснюється первинний документообіг у магазині комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко». Систему інформаційних зв'язків структурних підрозділів комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко», на прикладі одного із його магазинів, можна подати рисунком 2.13.

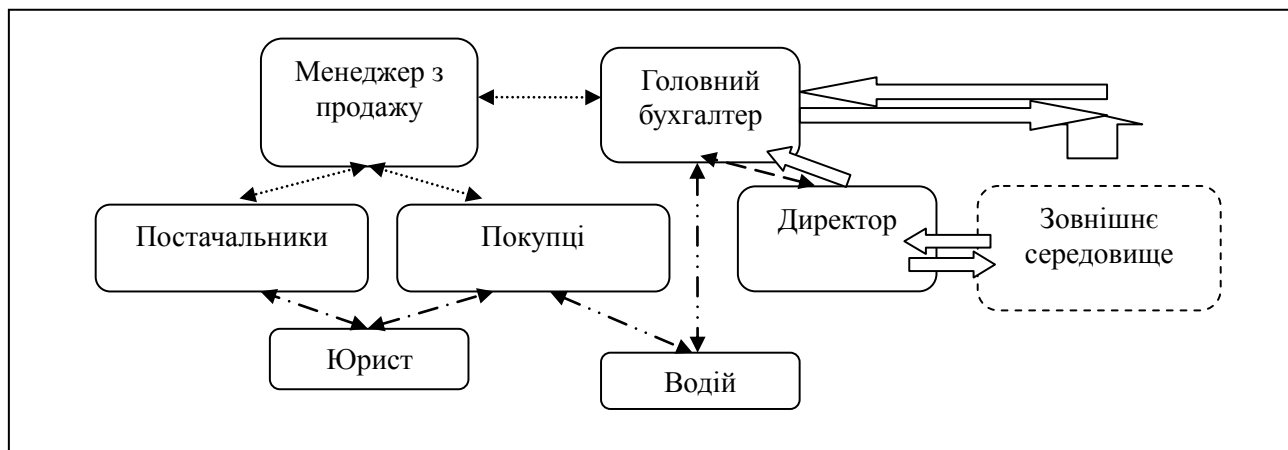


Рисунок 2.13 – Організаційно-функціональна модель комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко», складено автором

Основними первинними документами, якими здійснюється оформлення торгових операцій із продажу товарів у магазинах комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» є: «Заявка покупця №» (додаток Г), «Товарний чек №»

(додаток Д), «Товарна накладна №» (додаток Е) та «Видаткова накладна №» (додаток Ж).

Продаж товарів здійснюється безпосередньо із виставкового залу магазину чи зі складу магазину.

Процедура замовлення товарів покупцями у магазині здійснюється шляхом формування документа «Заявка №» за такою схемою:

1) менеджером вручну засобами табличного процесора MS Excel вводяться реквізити документа: Заявка покупця №; Замовник; Адреса доставки; Контактний тел. замовника; Умови доставки; Дата оформлення заявки; Специфікація у розрізі реквізитів: №, Товар; Технічні характеристики; Кількість, шт.; Ціна, грн.;

2) у MS Excel автоматично розраховується вартість товару (Сум, грн.) та безпосередньо відображаються умови виконання замовлення;

3) менеджером здійснюється роздрукування документа на принтері у двох примірниках;

4) менеджером здійснюється передача документа покупцеві для підтвердження факту заявки. Так як магазин здійснює продаж товарів без передоплати (передоплата обов'язкова при замовленні на суму 50 тис. і більше), то підпис замовника на заявці є обов'язковим (для підтвердження того, що замовник зробив замовлення і в заявці, з її підписом, все вказано вірно).

5) менеджером здійснюється візування документа та його передача адміністратору в роботу для формування замовлення у складі.

6) адміністратором здійснюється передача документа у склад для формування замовлення;

7) адміністратором здійснюється ручне введення даних заявки у базу даних 1С: Підприємство.

Процедура продажу товару у магазині здійснюється шляхом формування двох документів:

- «Товарний чек №» для оплати товару покупцем;
- «Товарна накладна №» для організації відвантаження товару продавцем.

Формування документа «Товарний чек №» здійснюється за такою схемою:

- 1) менеджером вручну засобами табличного процесора MS Excel вводяться реквізити документа: №; від_р; Товарний чек №; Замовник, Адреса доставки; Моб.телефон; Умови доставки; Дата замовлення; Дата відвантаження;Товар, Технічна характеристика; Кількість, шт.; Ціна,грн.; Знижка,(грн.), Всього (грн.);
- 2) у MS Excel автоматично розраховується вартість товару (Сума, грн.);
- 3) менеджером здійснюється роздрук документа на принтері у двох примірниках;
- 4) менеджером здійснюється передача документа покупцеві для оплати товару. Так як магазин здійснює продаж товарів без передоплати (передоплата обов'язкова при замовленні на суму 50 тис. і більше), то підпис замовника документі є обов'язковим (для підтвердження факту оплати).
- 5) менеджером здійснюється візування документа та передача одного його примірника покупцеві а другого у склад для організації відвантаження товару.

Формування документа «Товарна накладна №» здійснюється за такою схемою:

- 1) менеджером вручну засобами табличного процесора MS Excel вводяться реквізити документа: Товарна накладна №; Дата, Замовник; Через кого; Кому; Адреса доставки; Моб.телефон; Умови доставки; Товар, Технічні характеристики; Кількість, шт.; Ціна,грн.; Знижка,(грн.)
- 2) у MS Excel автоматично розраховується вартість товару (Сума, грн.);
- 3) менеджером здійснюється роздрук документа на принтері у двох примірниках;
- 4) менеджером здійснюється передача документа покупцеві для підтвердження факту відвантаження товару;
- 5) менеджером здійснюється передача документа на склад в роботу для відвантаження товару.
- 6) вручну засобами табличного процесора MS Excel вводяться реквізити документа:

До цих документів покупцю додається документ «Гарантійний талон».

За умови відвантаження товару з магазину чи складу покупцем, формується документ «Видаткова накладна» (рисунк. 2.14).

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

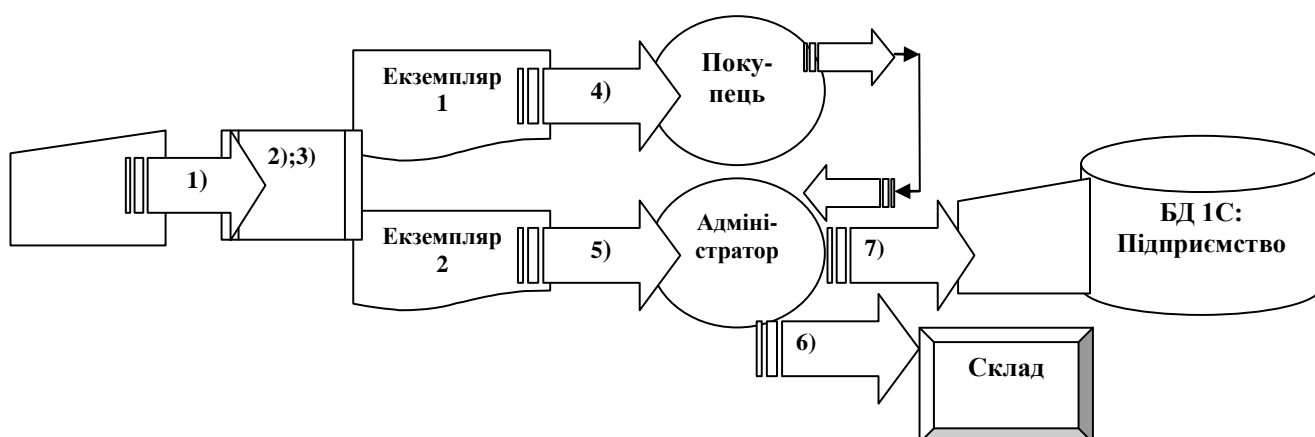
- Header:** Видаткова накладна № від дата 2019 р.
- Supplier Information:** ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГРІНДЕКО», П/р у банку, м. Полтава, МФО, Україна, 36009, Полтавська обл., м. Полтава, вул. Визволення, Будинок № 26, тел. код за ЄДРПОУ, ІПН, Платник податків на загальних підставах.
- Customer Information:** Прізвище Ім'я По-Батькові.
- Contract:** Договір: Усний.
- Table:**

№	Товар	Кількість	Ціна з пдв	Сума з пдв
1		шт		0,00
2		шт		0,00
3		шт		0,00
4		шт		0,00
5		шт		0,00
6		шт		0,00
7		шт		0,00
8		шт		0,00
9		шт		0,00
10		шт		0,00
11		шт		0,00
12		шт		0,00
13		шт		0,00
14		шт		0,00
15		шт		0,00
16		шт		0,00
17		шт		0,00
18		шт		0,00
19		шт		0,00
20		шт		0,00
21		шт		0,00
22		шт		0,00
23		шт		0,00
24		шт		0,00
25		шт		0,00
26		шт		0,00
27		шт		0,00
28		шт		0,00
29		шт		0,00
30		шт		0,00
31		шт		0,00
32		шт		0,00
33		шт		0,00
34		шт		0,00
35		шт		0,00
36		шт		0,00
37		шт		0,00
38		шт		0,00
39		шт		0,00
40		шт		0,00
41		шт		0,00
42		шт		0,00
43		шт		0,00
44		шт		0,00
45		шт		0,00
46		шт		0,00
47		шт		0,00
48		шт		0,00
49		шт		0,00
50		шт		0,00
51		шт		0,00
52		шт		0,00
53		шт		0,00
54		шт		0,00
55		шт		0,00
56		шт		0,00
57		шт		0,00
58		шт		0,00
59		шт		0,00
60		шт		0,00
61		шт		0,00
62		шт		0,00
63		шт		0,00
64		шт		0,00
65		шт		0,00
66		шт		0,00
67		шт		0,00
68		шт		0,00
69		шт		0,00
70		шт		0,00
71		шт		0,00
72		шт		0,00
73		шт		0,00
74		шт		0,00
75		шт		0,00
76		шт		0,00
77		шт		0,00
78		шт		0,00
79		шт		0,00
80		шт		0,00
81		шт		0,00
82		шт		0,00
83		шт		0,00
84		шт		0,00
85		шт		0,00
86		шт		0,00
87		шт		0,00
88		шт		0,00
89		шт		0,00
90		шт		0,00
91		шт		0,00
92		шт		0,00
93		шт		0,00
94		шт		0,00
95		шт		0,00
96		шт		0,00
97		шт		0,00
98		шт		0,00
99		шт		0,00
100		шт		0,00
- Summary:** Всього: 0,00; У тому числі ПДВ: 0,00.
- Footer:** Сума прописом: гривень 00 копійок; У т.ч. ПДВ: 0,00; Місце складання: м. Полтава; Від Постачальника: Менеджер зі збуту ППТ продавець; Отримав(ла): За довіреністю № від.

Рисунок 2.14 – Вигляд шаблону документа «Видаткова накладна №» у вікні табличного процесора MS Excel, складено автором за даними підприємства

Формування документа «Видаткова накладна №» здійснюється за аналогічної попередньо описаним схемам з уведенням вручну специфічних для процедури доставки товару транспортним засобом комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко».

Узагальнюючою схемою документування процесу продажу товару у магазині



ТОВ «Гріндеко» може стати рисунок 2.15.

Рисунок 2.15 – Умовна блок-схема руху документа у ТОВ «Гріндеко» при здійсненні процедури «Замовлення товару у магазині», складено автором

За описом процедури та її рисунком необхідно зауважити, що, при наявності у складі документно-інформаційного забезпечення ТОВ «Гріндеко» рівень автоматизації документування основних комерційних операцій, тобто документообігу є недостатньо високим. Можливості наявного у розпорядженні ТОВ програмно-технічного забезпечення дозволяє значно покращити якість процесів документування. Конкретні пропозиції з цих питань будуть подані у третьому розділі даної роботи у питанні «Шляхи та напрямки удосконалення документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко».

Таким чином, на підставі проведеного дослідження стану документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» можливо стверджувати що, перш за все, за складом та наповненням воно відповідає нормативно-правовим документам, якими регламентується його використання у комерційній діяльності підприємства.

По-друге, керівництво має на меті вдосконалення програмного забезпечення та вдосконалення його можливостей для скорочення документообігу шляхом впровадження автоматизації процесів документування процедури продажу товарів.

2.3 Використання новітніх технологій в управлінні діяльністю ТОВ «Гріндеко»

Застосування інформаційних технологій набуває все більшого значення в процесі управління підприємством. Досвід успішних компаній доводить, що ефективне управління підприємством неможливо без управління її інформаційною діяльністю та всією системою корпоративної інформації.

Використання інформаційних технологій в управлінні підприємством здійснюється з метою ефективною та оперативною комп'ютерною обробки інформаційних ресурсів, зберігання великих обсягів економічно важливої інформації та передачі її на будь-які відстані в мінімальні терміни. Тобто основним завданням є оптимізація діяльності підприємства на основі застосування інформаційних технологій [57, с. 23].

Основою для такого стрімкого розвитку та активного використання нових технологій у господарській сфері стала мережа Інтернет. Поступово, із поєднанням нових технологій та можливостей Інтернету, у діловій практиці з'являється та закріплюється нове поняття «електронна комерція» (ЕК) (ecommerce) [49].

Електронна комерція – це діяльність суб'єктів господарювання у бізнес-середовищі, що спрямована на реалізацію продукції, виконання робіт чи надання послуг, які мають ціновий еквівалент, з метою одержання прибутку за допомогою обміну електронними документами через телекомунікаційні мережі.

Об'єктом електронної комерції може бути будь-який продукт (товар, послуга, нерухомість, банківський продукт і т. д.), що не заборонений до реалізації чинним законодавством України. У наш час основними товарами електронної комерції являються продовольчі та непродовольчі товари, інформаційні та банківські продукти. Основними напрямками роботи системи «Електронна комерція» є: реклама як спосіб залучення уваги, презентація товару засобами Інтернету, проведення операцій купівлі-продажу, післяпродажна підтримка покупця, побудова взаємовідносин із клієнтами [48].

Особливим типом роздрібних торговців є електронний віртуальний магазин – квазі-інститут торговельного обслуговування, що існує віртуально, умовно, поєднуючи реальних, але територіально роз'єднаних продавців і покупців.

Комерційна діяльність ТОВ «Гріндеко» підтримується діючим у межах офіційного сайту комерційної компанії «LORI» інтернет-магазину (рисунок 2.16).

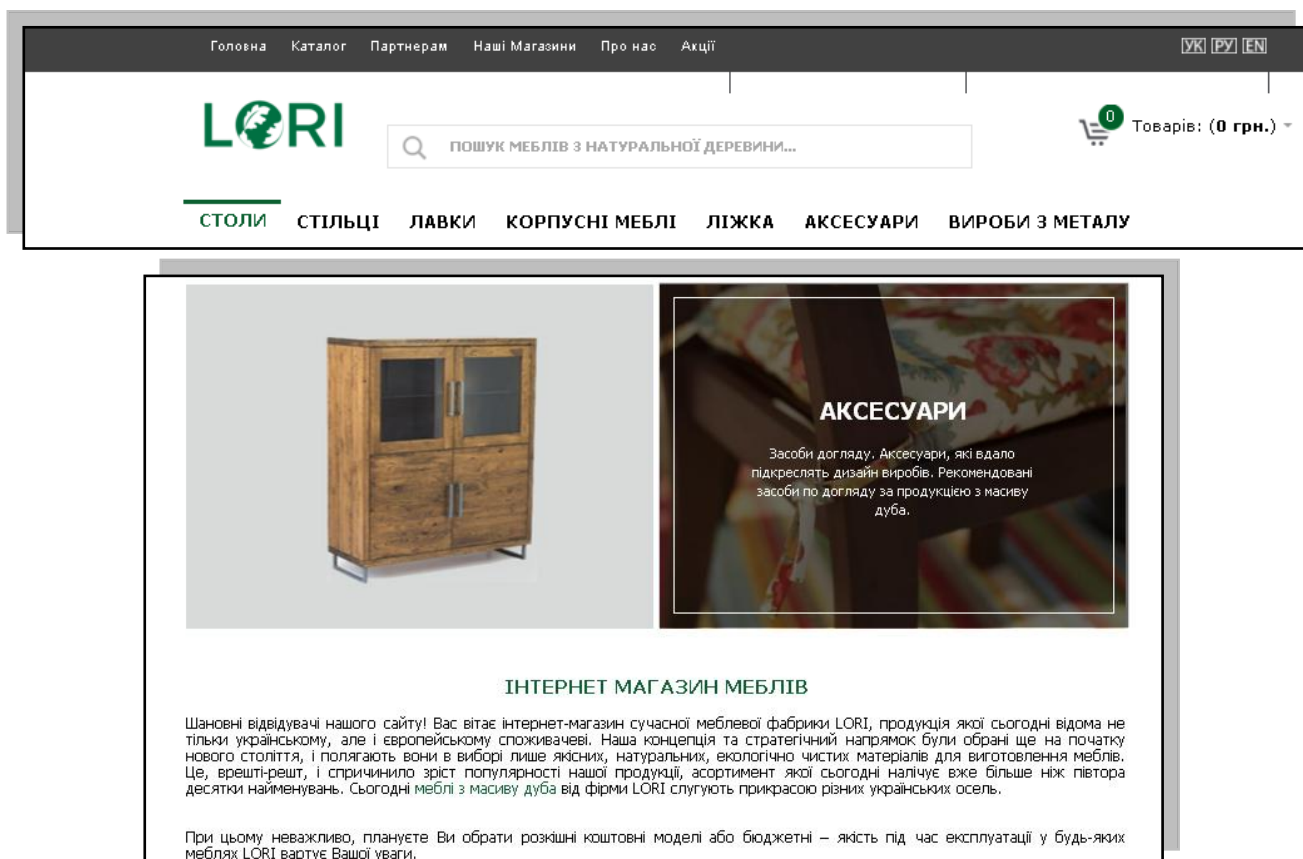


Рисунок 2.16 – Скриншот фрагменту сторінки Інтернет-магазину комерційної компанії «LORI», [51]

У розділі офіційного сайту компанії доступними для знайомства покупців з необхідною інформацією доступні ряд його підрозділів (рисунок 2.17)



Рисунок 2.17 – Скриншот фрагменту сторінки офіційного сайту комерційної компанії «LORI», [51]

У розділі сайту «Складська програма» покупці мають доступ до фактичних залишків товарів у розрізі магазинів компанії станом на поточну дату запиту (рисунок 2.18).

www.lori.com.ua/index.php?route=information/information/info&information_id=41

СКЛАДСЬКА ПРОГРАМА

Склад м.Полтава

Склад	Кількість (у базових од.)
Номенклатура, Базова одиниця виміру	Кінцевий залишок
Характеристика номенклатури	
Складська програма LORI	405,000
АЛЕКС крісло, шт	3,000
7118 лак, м'яке сидіння, "", Artex Ajure Grey Black, ""	3,000
БЕНЕТ комод, шт	1,000
SE 5119 лак, 1200x500x1000(h), "", стільниця зрошена, "	1,000
БЕНЕТ тумба ТВ, шт	1,000
5119 лак, 1000x400x600(h), незрошений шит	1,000
БЕРГАМО стілець, шт	22,000
"" , "" , "" , Artex Seattle Brown, каркас білий лак	4,000

Рисунок 2.18 – Скриншот фрагменту сторінки офіційного сайту комерційної компанії «LORI» «Складська програма», [51]

Організація та здійснення комерційної діяльності потребує чималих зусиль, по-перше, через значні обсяги операцій купівлі-продажу які оформлюються різними документами, по-друге через значний асортимент товарної маси та

різноманітність характеристик товарів. Ці обставини обумовлюють необхідність комплексної автоматизації діяльності комерційного підприємства.

ТОВ «Гріндеко» використовує для цього програмний продукт – «1С:Підприємство. Управління торговим підприємством» (далі по тексту 1С:Підприємство. УТП).

До можливостей цього програмного продукту відносяться:

- управління торговельною діяльністю;
- складський облік;
- облік банківських і касових операцій;
- управління взаєморозрахунками;
- облік необоротних активів;
- управління персоналом і розрахунок зарплати;
- облік виробництва;
- бухгалтерський облік;
- податковий облік;
- формування регламентованої звітності;
- ведення обліку діяльності декількох організацій;
- ведення управлінського обліку в будь-якій валюті;
- аналіз результатів діяльності підприємства.

Програмний продукт 1С:Підприємство. УТП забезпечує автоматизацію усіх структурних підрозділів ТОВ «Гріндеко», а саме: відділів продажу для магазинів у м. Київ та м. Полтава; постачання зі складів; бухгалтерії; кадрової служби та виробничого відділу; адміністрації.

Таким чином, 1С:Підприємство. УТП дозволяє автоматизувати завдання оперативного, управлінського, бухгалтерського і податкового обліку, аналізу і планування торгових операцій, підготовку обов'язкової (регламентованої) звітності, що забезпечує ефективне управління сучасним торговим підприємством.

Але, дослідженнями виявлено, що первинні документи для формування бази даних у середовищі 1С: Підприємство. УТП формуються засобами табличного процесора MS Excel.

При цьому встановлено відсутність автоматизованого зв'язку між цими програмними продуктами, що обумовлює низький рівень автоматизації на етапі оформлення первинних документів, а саме: «Заявка покупця №» (додаток Г), «Товарний чек №» (додаток Д) та «Товарна накладна №» (додаток Е), «Видаткова накладна №» (додаток Ж), засобами табличного процесора MS Excel. Інформація із паперових копій цих документів вручну заноситься менеджером у базу даних 1С: Підприємство УТП.

Окрім цього, виявлено можливість автоматизувати процедуру заповнення у первинних документах таких даних як характеристика та ціна товару безпосередньо із існуючих на сайті ТОВ «Гріндеко» каталогів товарів.

Тому керівництву ТОВ «Гріндеко» будуть надані конкретні рекомендації для підвищення якості документно-інформаційного забезпечення діяльності його фахівців з організації продажів при оформленні первинних документів.

Складовою інформаційних ресурсів ТОВ «Гріндеко» є сучасне програмно-технічні засоби, якими здійснюється інформаційна підтримка діяльності підприємства у всіх напрямках її діяльності, шляхом автоматизації рутинної роботи з великим обсягом інформації: оперативної, облікової, статистичної, аналітичної, довідкової та іншої.

РОЗДІЛ 3

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДОКУМЕНТНО-ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

3.1 Світовий досвід використання сучасного документно-інформаційного забезпечення в управлінні підприємством

Глобалізація сучасних економічних і суспільних процесів зумовила необхідність міжнародної уніфікації та стандартизації інформаційних процесів. Важливу роль тут відіграє Міжнародна організація стандартизації – ISO, зокрема її технічні комітети: 154 – «Документи та інформація в торгівлі, промисловості та управлінні»; 46 – «Інформація і документація», а також підкомітет 46/11 «Архіви/Керування документаційними процесами».

Оскільки Україна приймає активну участь у процесах глобалізації та євроінтеграції, вона повинна перейняти міжнародний досвід та впровадити міжнародні стандарти.

Поступово в міжнародному співтоваристві склалося розуміння того, що керування документацією й інформацією є важливим елементом діяльності будь-якої комерційної й державної організації незалежно від того, у якій національній системі діловодства й документообігу вона працює. Це стало ключовим моментом при ухваленні рішення про розробку першого у світі стандарту по діловодству й документообігу ISO 15489, що містить загальні вимоги й методологію керування документами на всіх видах носіїв і у всіх форматах, а також описує процедури розробки й впровадження систем документообігу.

Поява міжнародного стандарту ISO 15489 «Інформація та документація – керування документаційними процесами» у 2001 році стала важливою подією для фахівців у сфері документування, діловодства. Це перший міжнародний стандарт з організації діловодства і документообігу, який містить загальні

вимоги і методологію керування документаційними процесами та охоплює документи на всіх носіях і у всіх форматах, а також процедури розроблення і впровадження документаційних систем.

Міжнародний стандарт з керування документацією ISO 15489 «Інформація й документація – Керування документацією» (ISO 15489-2001 Information and documentation – Records management) був виданий в 2001 р. Міжнародною організацією по стандартизації. Він підготовлений технічним комітетом ISO/TC 46, Інформація й документація, підкомітет SC 11, Архівна справа/керування документами [58, с. 18].

Стандарт увібрав у себе передовий практичний досвід багатьох країн і, найголовніше, вперше окреслив діловодство як одну з важливих галузей діяльності людини. Головна ідея, яку пропагує стандарт, полягає в тому, що керування документаційними процесами – невід’ємна частина загальної системи керування організацією, установою, підприємством. Інформація належить до основних ресурсів, які використовує організація, поряд з людськими ресурсами, капіталом, матеріалами й технологією. Завдяки бурхливому розвитку інформатизації суспільства інформація перетворилася на стратегічний ресурс діяльності організацій. У свою чергу, до 85% інформаційних ресурсів організацій міститься у документах, звідси і впливає значення керування документаційними процесами для успішної діяльності організації.

Документаційне забезпечення управління – це термін, який, на думку М. Ларіна, характеризує перехідну стадію від традиційного діловодства до управління документацією [59, с. 29].

Взагалі термін «управління документацією» розповсюджений у світі. Наприклад, у США організація, до компетенції якої належать питання документаційної діяльності, має назву «Національний архів та управління документацією» (National Archives and Records Administration–NARA) [59, с. 30].

Переклад німецького терміна «Schriftgutverwaltung» означає «управління письмовими документами». Англійський термін «Records Management» також перекладається як управління документацією.

Актуальність запровадження європейських стандартів у систему української моделі роботи з документами (управління документацією) продиктована необхідністю міжнародної уніфікації та стандартизації інформаційних процесів. Саме ці реалії зумовили потребу вироблення єдиного міждержавного стандарту з управління документацією ISO 15489- 2001 «Інформація та документація – Управління документацією» (ISO 15489- 2001 Information and documentation – Records management), який був прийнятий у 2001 р [59, с. 30].

Міжнародною організацією із стандартизації, і в якому управління документацією трактується як галузь управління, що відповідає за ефективний та систематичний контроль зі створення, приймання, зберігання, використання, передавання на зберігання та вилучення для знищення документів, включаючи процеси відбору та зберігання в документальній формі свідчень і інформації про ділову діяльність [59, с. 31].

Стандартизація управління документацією дозволяє більш ефективно організувати роботу з документами в галузі управлінської діяльності. Саме стандартизація політики та процедур управління документацією забезпечує наявність належної уваги процесам ведення документації та збереженості всіх документів, а використання стандартної методики та процедур – більш швидкий та ефективний пошук документної інформації. І це, насамперед, стосується управління документами всіх видів та на всіх носіях, створених або отриманих будь-якою організацією у процесі її діяльності, а також фізичними особами (суб'єктами підприємницької діяльності), які створюють та працюють з документами.

Якщо розглянути нормативно-методичну базу діловодства в Україні як сукупність вимог, норм, правил щодо складання документів та роботи з ними, то умовно її можна поділити на такі групи:

1. Законодавчі акти України, які регламентують основні засади державної політики у сфері інформації та документації.
2. Укази Президента, постанови Уряду у сфері діловодства.
3. Правові акти органів виконавчої влади (міністерств, комітетів служб) як загальногалузевого, так і відомчого характеру.
4. Правові акти нормативного та інструктивного характеру, методичні документи з діловодства установ, організацій, підприємств.
5. Державні стандарти на документацію.
6. Уніфіковані системи документації.
7. Нормативні документи з організації архівного зберігання документів [60, с. 15].

Виходячи з цього, слід зазначити, що нормативно-правові акти, які регулюють питання організації роботи з документами в Україні мають локальні сфери застосування і врегульовують або окремі питання роботи з документами, або стосуються окремих груп документів, а також певних установ, організацій, підприємств. Державна політика має бути скерована на формування процесу організації управління документацією, який відбувався б за єдиними для всіх без винятку правилами і задовольняв би потреби фахівців у повній, оперативній та достовірній документованій інформації для прийняття кваліфікованих управлінських рішень.

Перевага на користь застосування Міжнародного стандарту ISO 15489- 2001 є цілком доцільною, оскільки він стосується всіх документів, які державна чи приватна організація створює або отримує в процесі своєї діяльності. Він описує процеси, методи і процедури, яких слід дотримуватися, щоб досягти належної організації роботи з документами.

Управління документацією в установах та організаціях – це не просто технологія, це система управління всіма масивами і потоками документів. Галузеві та загальні системи документації не можна розглядати як локальні системи, вони є взаємообумовленими та взаємодоповнюваними.

Тому, впроваджуючи національний аналог міжнародного стандарту, потрібно враховувати умови сумісності систем документації, які функціонують в організації, що забезпечить швидкий і зручний обмін інформацією між установами.

Таким чином, у сфері діловодства необхідно подальше вивчення можливостей застосування в Україні стандарту ISO 15489-2001 «Інформація та документація – Управління документацією». Також, необхідно здійснити перегляд нормативів, які діють на міждержавному, державному, міжгалузевому рівнях управління, запроваджувати стандартизацію та уніфікацію управлінських процедур та технологій. Суттєвим є і виокремлення управління документацією в окрему сферу діяльності, самостійну функцію державного управління, яка потребує власного механізму державного регулювання.

Нині у світі спостерігається більша увага до нормативного, методичного та наукового забезпечення керування документацією, яке у нашій країні ототожнюють з теорією і практикою діловодства. Це засвідчує прийняття міжнародного стандарту ISO (Міжнародної організації з стандартизації) 15489:2001 «Інформація та документація. Керування документацією», відбиття у змісті законодавчих актів та нормативних документів різних країн його принципів та положень.

Міжнародний стандарт по керуванню документацією ISO 15489 «Інформація й документація – Керування документацією» (ISO 15489-2001 Information and documentation – Records management) був виданий в 2001 р. Міжнародною організацією по стандартизації. Він підготовлений технічним комітетом ISO/TC 46, Інформація й документація, підкомітет SC 11, Архівна справа/керування документами [61, с. 25].

Стандарт увібрав у себе передовий практичний досвід багатьох країн і, найголовніше, вперше окреслив діловодство як важливу галузь діяльності людини. Головна ідея, яку пропагує стандарт, полягає в тому, що керування документаційними процесами – невід’ємна частина загальної системи керування організацією, установою, підприємством. Інформація належить до

основних ресурсів, які використовує організація, поряд з людськими ресурсами, капіталом, матеріалами й технологією. Завдяки бурхливому розвитку інформатизації суспільства інформація перетворилася на стратегічний ресурс діяльності організацій. У свою чергу, до 85% інформаційних ресурсів організацій міститься у документах, звідси і впливає значення керування документальними процесами для успішної діяльності організації.

Законодавче унормування ділових процесів має місце в ряді країн.

У США контроль за керуванням документацією федеральних установ регламентує «Акт про федеральні документи» (1950 р.), а у 1980 р. прийнято «Закон про скорочення роботи з документами», спрямований на створення єдиної правової основи у цьому напрямі адміністративної діяльності. У Великій Британії діє «Акт про державні документи» 1958 р. (змінений 1967 р. щодо умов доступу), також «Акт про державні документи» Північної Ірландії (1923 р.). У 1995 р. в Німеччині в межах Закону про загальні правила роботи федеральних міністерств уряд схвалив єдину систему діловодства. В Канаді у 1983 р. було прийнято урядовий циркуляр «Політика керування документацією». Законодавства Європейського Союзу з питань діловодства не існує [60, с. 18].

Досвід Польщі та інших країн світу свідчить, що перш ніж говорити про необхідність упровадження сучасного управління якістю в публічному секторі, варто назвати його головні сфери, на які впровадження СУЯ впливає в першу чергу. Це:

- досягнення високого рівня кваліфікації та компетентності кадрів;
- належне обслуговування громадян, які звертаються в органи місцевої влади;
- розробка інформаційної системи (управління інформацією);
- побудова гнучкої системи (організаційна структура і культура) [62].

Для більш детального висвітлення проблеми спробуємо спочатку виділити ключові моменти впровадження СУЯ в роботу органів публічної влади Польщі. Це надасть можливість проаналізувати порядок і терміни впровадження СУЯ,

перелік головних осіб та виконавців, які на цей порядок найбільше впливають, а також виділити основні фактори, які мають найбільший вплив на цей процес, прискорення якого є актуальним завданням для України.

Передумовою запровадження якісного управління в Польщі стала адміністративно-територіальна реформа та її наслідки. Запровадження системи управління якістю в роботу органів влади Польщі розпочалося з органів місцевого самоврядування без жодного централізованого рішення. На центральному рівні влади запровадження СУЯ на основі міжнародного стандарту ISO 9001:2000 почалося з Міністерства справедливості. Рішення про це міністерством було прийнято у серпні 2002 р. [62]. Пілотним проектом було визначено два департаменти, які тісно співпрацювали з клієнтами. Технічним консультантом виступало Бюро проекту Umbrella. У вересні 2003 р. (через рік) Міністерство справедливості стало першим центральним органом влади Польщі, який отримав міжнародний сертифікат якості ISO 9001:2000 [62].

У Польщі на сьогодні вже відпрацьована технологія із запровадження міжнародного стандарту ISO 9001:2000 в діяльність органів публічної влади. Стандартний час налагодження всіх процедур займає близько року. Можна виділити вісім обов'язкових етапів реалізації проекту впровадження СУЯ:

- навчання керівництва;
- самооцінювання;
- навчання для працівників, відповідальних за організацію і документування системи;
- навчання для всіх працівників;
- виокремлення, визначення й описання процесів;
- внутрішній аудит для визначення проблемних питань;
- попередній аудит зовнішнім аудитором;
- сертифікаційний аудит, за результатом якого видається сертифікат.

Система управління якістю в будь-якій установі базується на п'яти головних сферах управління:

- документація системи;

- відповідальність керівництва;
- керування ресурсами;
- реалізація вибору;
- показники, аналіз та вдосконалення.

При цьому всі дії адміністрації мають чітку послідовність. Законодавцями тут вважаються американські науковці. Джеймс Харрінгтон розробив крок за кроком ієрархію діяльності менеджменту компанії при впровадженні СУЯ:

1. Досягнення зацікавленості керівництва організації.
2. Створення координаційної ради або робочої групи з покращання роботи в організації.
3. Залучення до цього процесу всього керівного складу.
4. Забезпечення колективної участі всього персоналу організації.
5. Забезпечення індивідуальної участі в процесі впровадження кожного працівника.
6. Створення груп з удосконалення систем (груп регулювання процесів або «кружків якості»).
7. Більш повне залучення організацій-постачальників.
8. Розробка заходів із забезпечення якості функціонування систем управління.
9. Розробка і реалізація короткотермінових планів та довгострокової стратегії удосконалення роботи.
10. Створення заохочувальної системи [62].

Вважається, що якість будь-яких процесів в організації визначається п'ятьма основними компонентами: людьми, устаткуванням, матеріалами, методами, навколишнім середовищем. Варто звернути увагу насамперед на людський фактор, вплив якого дуже важливо усвідомити при запровадженні міжнародних стандартів ISO 9001 у роботу органів влади. Для того, щоб службовці в установі або організації могли й хотіли забезпечити високу якість виробничих процесів, вони мусять мати необхідну інформацію про те, що і як робити, бути зацікавленими у високій якості своєї праці, мати відповідну кваліфікацію й

трудові навички, безперервно навчатися новим прийомам праці й всі разом утворювати команду, зацікавлену у високій якості своєї продукції.

Якщо говорити про підвищення якості публічної влади та вплив на результати цього процесу кваліфікації та компетентності чиновників, то розмову треба починати з цитати відомого теоретика та практика управління якістю японця К. Ісікаву. Він стверджував, що «процес управління якістю починається з підготовки кадрів і закінчується підготовкою кадрів» [62].

Головним завданням при цьому стає формування відповідних навичок та вмінь працівників, а також розвиток гнучкості, завдяки якій державний чиновник має змогу швидко реагувати на зміну вимог та завдань, що постають перед ним сьогодні.

Основними інноваційними рішеннями, що впроваджуються в Польщі останнім часом, є систематичне підвищення компетентності співробітників органів публічної влади, забезпечення для них і жителів громади вільного доступу до актів державного законодавства, електронної бази рішень органів публічної влади за допомогою систем Інтернет та Інтранет (внутрішня електронна мережа органу влади) [62].

Принципи TQM (Total Quality Management) зобов'язують усіх працівників установи, що впроваджує а свою роботу СУЯ, брати активну участь у заходах, спрямованих на впровадження, подальшу сертифікацію і утримання системи управління якістю, відповідно з вимогами міжнародних стандартів серії ISO. Проте без активної участі співробітників установи ця документація буде слабо пристосована до специфічних умов праці та залишиться «чужою» для співробітників, що, у свою чергу, вимагає відповідного рівня кваліфікації та компетентності серед співробітників.

Подібний взірєць чиновника може сформувати тільки так звана «організація, що вчиться», котра внутрішній механізм постійного підвищення кваліфікації працівників має в основі філософії керування установою.

Успіх при цьому забезпечує дотримання правила, коли за якість роботи установи відповідають усі співробітники, незважаючи на посаду. Лише тоді,

коли весь колектив буде асоціювати себе з політикою надання якісних послуг та впровадженням потрібних змін, установа має шанси результативно реалізувати визначену мету.

Міжнародні стандарти ISO 9001 вимагають таке: «Персонал, залучений до робіт, які впливають на якість продукції, повинен бути компетентним, тобто мати належні освіти, підготовленість, кваліфікацію та досвід. Громадяни мають бути впевнені в тому, що суб'єкт місцевого самоврядування залучає компетентний персонал для надавання своїх послуг» [62].

За визначенням стандартів, компетентність (competence) – це доведена спроможність застосовувати знання та вміння [60, с. 12]. Майже всі сучасні дослідники та науковці мають спільну думку стосовно того, що компетентність – це не стільки знання, навички, уміння, скільки здатність їх актуалізувати і проявити адекватно до ситуації, що склалася.

Виходячи з сутності компетентності, можна запропонувати таке її визначення: компетентність державного службовця – це його реальна здатність до доцільних дій для результативного та ефективного розв'язання ситуацій, що виникають у процесі виконання ним своїх службових обов'язків.

У кожному органі влади та органи місцевого самоврядування Польщі функціонує власна система адаптації, навчання і підвищення кваліфікації співробітників.

У рамках цієї системи використовуються такі форми навчання:

- самонавчання,
- внутрішнє навчання на робочому місці,
- зовнішнє навчання (індивідуальне і групове),
- підвищення кваліфікації в ліцензованих державних і недержавних навчальних закладах,
- отримання освіти або підвищення кваліфікації згідно із законодавчими вимогами до посади, яку займає працівник [62].

Основною метою функціонування цієї системи є підвищення професійної кваліфікації співробітників та вдосконалення оцінки їх праці, раціоналізація

видатків на навчання працівників та постійне забезпечення необхідних фінансових коштів у бюджеті установи для цього. Керівник кожного органу влади або місцевого самоврядування в Польщі власним розпорядженням щорічно визначає процедуру (порядок, терміни, черговість, витрати тощо) системи навчання або підготовки в установі. При цьому береться до уваги:

- результати атестації або щорічної оцінки службовців;
- установлені загальні та індивідуальні вимоги до персоналу (професійна компетентність);
- реальний стан освіти, кваліфікація, уміння та навички службовців;
- інформація про зміни в законодавстві та нормативних актах;
- стратегічні плани та інтереси установи (наприклад, курс на впровадження СУЯ);
- можливість скорочення терміну перекваліфікації службовців (універсалізація професійної підготовки або використання внутрішніх резервів);
- потреби, що виникають при зміні організаційної структури установи або її культури;
- власні обґрунтовані побажання працівників, тощо.

Процес підготовки та підвищення кваліфікації кадрів в органах публічної влади Польщі побудований за методологією PDCA «Plan-Do-Check-Act» (плануй – виконуй – перевіряй – дій) [62].

Для забезпечення ефективності навчальних заходів проводиться таке планування. Працівники установи подають особисті заявки на підвищення кваліфікації в наступному році до керівників своїх підрозділів у термін до 15 листопада. Керівники підрозділів подають керівникові установи потреби в підвищенні кваліфікації або навчанні своїх працівників з власними доповненнями до 30 листопада поточного року. Робоча група, що створюється за дорученням керівника установи і складається із заступника керівника установи та працівників кадрового підрозділу, до 15 грудня проводить оцінку заявок та визначає їх доцільність, терміни навчання та їх сумарну орієнтовну

вартість. Пропозиції робочої групи після затвердження керівником установи стають програмою підвищення кваліфікації співробітників установи на наступний рік і контролюються кадровим підрозділом.

Програма підвищення кваліфікації кадрів розробляється щорічно і може мати зміни протягом року. В основному вона передбачає зовнішнє навчання для працівників установи згідно з рекомендаціями та побажаннями:

- їх керівників;
- кадрового підрозділу (за результатами атестації або щорічного підведення підсумків);
- нормативних документів законодавчого характеру, що вимагають підвищення кваліфікації службовців установи в обов'язковому порядку згідно з законодавством про державну службу або трудовим кодексом;
- самих працівників установи.

Зовнішнім навчанням є: навчання в рамках семінарів, курсів, інструктажів тощо, у не підпорядкованому установі навчальному центрі або освітньому закладі. Зовнішнє навчання, в якому бере участь тільки група працівників однієї організації, обов'язково замовляється через процедуру тендерів з відповідним укладанням договорів зі спеціалізованими навчальними організаціями.

Службовець, не пізніше семи днів після повернення із зовнішнього навчання, надає до відділу кадрів копію документу про підвищення кваліфікації, а також заповнює стандартну анкету, що містить його власну оцінку навчання відповідно до сподівань. Керівник підрозділу через місяць після закінчення навчання в довільній формі подає власну оцінку ефекту від навчання свого підлеглого, що базується на результатах роботи працівника після його повернення з зовнішнього навчання [62].

Проведене дослідження дає змогу визначити, що у сучасній системі управління якістю в організаціях публічного сектору поляки виділяють чотири ключові сфери: обслуговування клієнтів, кваліфікація та компетентність кадрів, управління інформацією, організаційна система.

Політика якості в установі передбачає, що співробітники органу самоврядування відповідають за підтримання рівня своїх знань на належному рівні через участь у різного роду навчальних заходах як зовнішніх, так і тих, що проводяться в самій організації.

Польський досвід управління якістю в роботі установ публічної влади та націлює на ефективне управління ресурсами, процесами, персоналом, вимагаючи при цьому комплексного підходу.

Виділяються такі принципи, як першочерговість уваги до клієнта, формування команди менеджерів, колегіальність, прозорість і гласність усіх процесів, постійне покращення якості послуг, прийняття рішень на базі повної та якісної інформації, що досягається завдяки цілеспрямованій постійній підготовці, перепідготовці та підвищенню професійної компетентності персоналу органів публічної влади.

Досвід упровадження СУЯ в роботу органів публічної влади Польщі в першу чергу свідчить про:

- добровільно-заохочувальний порядок упровадження СУЯ в роботу органів публічної влади з боку держави і залучення до цього міжнародних грантів та допомоги інших країн;
- розробку і використання апробованого на практиці механізму і методики впровадження СУЯ в роботу установ публічної влади, ієрархічності та послідовності його етапів, що забезпечує контроль з боку держави та громади за мінімальними термінами та повнотою (якістю) виконання цієї роботи;
- необхідність функціонування в кожній установі власної системи підвищення компетентності її співробітників з максимальним використанням як зовнішніх, так і внутрішніх можливостей для освіти та підвищення кваліфікації персоналу, особливо при впровадженні і функціонуванні СУЯ;
- залежність термінів впровадження СУЯ в організації від рівня професійної компетентності персоналу і прямий вплив запровадження СУЯ на стимулювання подальшого розвитку компетентності службовців.

Проведене дослідження дає змогу визначити основні напрями вдосконалення процесу впровадження СУЯ в Україні з урахуванням світового і вданому випадку – досвіду Республіки Польща. Подальших досліджень і практичних розробок для України потребують:

- визначення посад та службовців, які мають найбільший вплив на хід впровадження СУЯ в організації, т. з. «ключових осіб»;
- оптимальні терміни призначення, підготовки та наділення відповідними повноваженнями «ключових осіб», задіяних у розробці та впровадженні СУЯ в органах публічної влади різних рівнів;
- розробка та широкомасштабна реалізація спеціалізованих програм підготовки та підвищення кваліфікації всього персоналу та «ключових осіб» при впровадженні СУЯ;
- процеси децентралізації підвищення професійної компетентності службовців (у рамках установи, підрозділу, посади) через індивідуалізацію процесів підготовки та підвищення кваліфікації кадрів державної служби України.

Упровадження систем управління якістю (СУЯ) визнано в розвинутих країнах світу як один з найбільш дієвих та результативних методів вирішення цих та інших проблем.

Свідченням зростання в Україні уваги до проблеми якості державного управління є схвалення урядом у лютому 2006 р. Концепції розвитку системи надання послуг органами виконавчої влади та прийняття постанови Кабінету Міністрів України «Про запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 11 травня 2006 р. № 614. Значну попередню роботу здійснило Головне управління державної служби України, де вперше серед вищих органів виконавчої влади України запроваджено систему управління якістю [2, с. 20]. За власною ініціативою з 2003 р. упроваджують СУЯ органи місцевого самоврядування деяких міст (Бердянськ, Славутич, Комсомольськ, Макіївка, Кривий Ріг та ін.).

Досвідом виявлено про поступове, але безперечне й безупинне впровадження СУЯ не лише в органах виконавчої влади але й в усіх інших суб'єктах господарської діяльності, а саме й на підприємствах різних галузей економіки, у тому числі й у торгівлі.

Для прискорення процесу впровадження СУЯ та запобігання помилкам на цьому шляху Україні може знадобитися досвід Польщі, яка вже тривалий час досить успішно впроваджує СУЯ в роботу своїх органів влади та самоврядування, установ, організацій та підприємств. За обсягами та результативністю впровадження СУЯ Польща випереджає Україну на декілька років.

Отже, вивчення міжнародного досвіду використання документно-інформаційного забезпечення в діяльності комерційних підприємств, на прикладі європейських країн та США можна зробити висновок про те що у системі діловодства ці країни керуються міжнародними стандартами. Перевага на користь застосування Міжнародного стандарту ISO 15489- 2001 є цілком доцільною, оскільки він стосується всіх документів, які державна чи приватна організація створює або отримує в процесі своєї діяльності. Він описує процеси, методи і процедури, яких слід дотримуватися, щоб досягти належної організації роботи з документами.

Нині у світі спостерігається більша увага до нормативного, методичного та наукового забезпечення керування документацією, яке у нашій країні ототожнюють з теорією і практикою діловодства.

3.2 Особливості програмно-технологічної підтримки документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко»

Дослідженнями виявлено, що використання новітніх технологій в управлінні діяльністю ТОВ «Гріндеко» підтримується програмно-технічними

інформаційними ресурсами, які умовно можна класифікувати за критеріями, які зображені на рисунку 3.1.

«1С:Підприємство» – відіграє особливу роль в діяльності товариства, тому що дозволяє організувати єдину інформаційну систему для управління різними аспектами діяльності підприємства.

Скриншоти основних вікон програми «1С: Підприємство» представлені у додатку И.

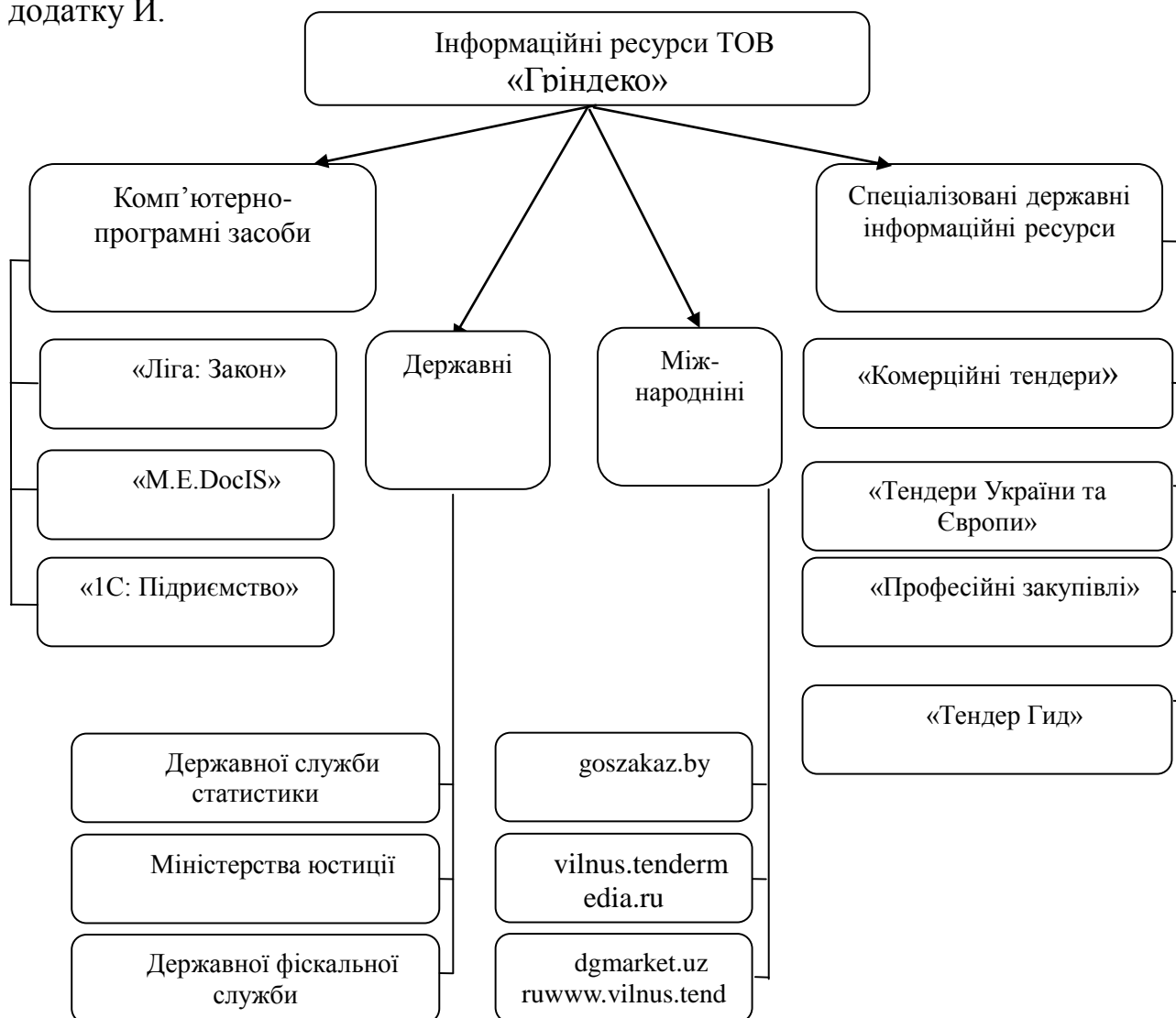


Рисунок 3.1 – Склад інформаційних ресурсів ТОВ «Гріндеко», складено автором за даними підприємства

У програмі є можливість автоматизувати діяльність відділу кадрів (додаток И) для ведення особових справ, роботу бухгалтерії для нарахування заробітної плати працівникам ТОВ «Гріндеко» (додаток К).

«1С:Підприємство» дозволяє директору ТОВ «Гріндеко» керувати фінансами підприємства на будь-якому етапі за допомогою отримання через програму аналітичних звітів. В програмі обирається період, який цікавить користувача, тип звіту (оборотно-сальдова відомість загальна та за окремим рахунком, шахова відомість, регламентована звітність, ПДВ тощо). Крім того, керівник може отримати аналіз фінансової звітності та окремих рахунків. За цим звіт виводиться на екран та надається користувачеві для розгляду. Запровадження подібних програм для бухгалтерів дуже спрощує їх роботу.

У програмі «1С:Підприємство» можливо керувати свої рахунки, але ТОВ «Гріндеко» користується ресурсом, створеним «ПриватБанком», як «Приват 24» та он-лайн сервісом банку «ПУМБ» - «ПУМБ online».

«Приват 24» – є найбільшим в Україні інтернет-банкінгом та платіжною системою, яка працює з 2001 року. Система дозволяє отримати доступ та керувати платіжними картами та рахунками підприємства в режимі реального часу. Вона дозволяє переглядати інформацію про свої рахунки, кредити і відкриті депозити, контролювати ліміти кредитних карт і мати доступ до виписок за всіма рахунками. «ПУМБ online» – це спеціалізований он-лайн сервіс від банку «ПУМБ», який надає змогу:

- управляти і отримувати інформацію за картковими рахунками та випущеними до них платіжними картками;
- здійснювати платежі і перекази;
- отримувати повідомлення від Банку тощо.

Для отримання доступу до своїх рахунків користувачу потрібно ввести свій логін та пароль. Доступ до рахунків на ТОВ «Гріндеко» має директор підприємства та головний бухгалтер.

У своїй роботі бухгалтер ТОВ «Гріндеко» використовує програму «М.Е.Дос» для формування та подання звітів в органи податкової інспекції (ПДІ) та органи статистики. Це офіційне програмне забезпечення. В ній є можливість набрати, перевірити, сформувати, надрукувати, зберегти на диск/флешку або відправити звіти по ЄСВ до податкової (яка називалась Міністерство доходів та зборів,

тепер називається Державна фіскальна служба). Також програма формує звіти для подання до Пенсійного фонду.

Таким чином, застосування комерційним підприємством ТОВ «Гріндеко» програмно-технологічного забезпечення у визначеному складі дозволяє:

- конфігурувати і реконфігурувати систему відповідно до вимог і змін українського законодавства, міжнародних стандартів бухгалтерського обліку, внутрішніх стандартів підприємства;
- трансформувати бухгалтерську звітність;
- відновлювати бухгалтерський облік;
- створювати та редагувати будь-які вихідні документи;
- працювати в програмі з електронними таблицями, текстовими редакторами, з правовими базами даних і довідниками;
- можливість проводити розрахунки різного роду складності, аналітичних розрахунків із використанням статистичних і вірогідностних методів;
- колективний доступ до інформаційних ресурсів;
- автоматизований контроль ведення журналу звернення до виділених баз даних закритої інформації, включаючи програмний контроль цілісності даних;
- можливість виконання для контролера ролі «підказувача», який радить не тільки, що робити, але і в якій послідовності, причому елемент «підказки» повинен органічно поєднуватися з актом відповіді контролера на поставлені питання.

Крім автоматизованих програм, що застосовуються на підприємстві, ТОВ «Гріндеко» є активним користувачем інформаційних ресурсів, що створені для підприємств, які приймають участь в різних тендерах на закупівлю товару. Це веб-портали, які пропонують компаніям та підприємствам комерційні (недержавні) тендери та конкурси, вірогідність налагодити стосунки з новими покупцями – підприємствами малого та середнього бізнесу.

З популярних можна виділити такі:

1. www.Tenderov.Net – «Комерційні тендери»
2. www.zakupki.prom.ua – «Комерційні та державні закупівлі»

3. www.tendery.ua – «Тендери України та Європи»
4. www.tenderpro.com.ua – «Професійні закупівлі»
5. www.tendergid.ua – «Тендер Гид»

Крім того, можна виділити і інформаційні ресурси інших держав, які стосуються тендерів, та якими користується в своїй роботі ТОВ «Гріндеко». Інформаційний ресурс в Білорусії – www.goszakaz.by, в Литві – www.vilnus.tendermedia.ru, міжнародний тендерний майданчик в Польщі – www.dgmarket.uz тощо.

Але є і інформаційні ресурси, за перегляд яких потрібно платити кошти. Загалом, мова йде про державні закупівлі (наприклад, тендер на покупку мотузок підприємством державної власності). ТОВ «Гріндеко» сплачує відповідні кошти за користування цими ресурсами. Також, є деякі тендери, за участь в яких потрібно сплатити кошти.

Пошук тендерів проводить менеджер з продажу. Ці перераховані вище інформаційні ресурси допомагають керівництву підприємства оптимізувати управлінські процеси, проводити моніторинг товарного ринку, як вітчизняного, так і закордонного, нових трендів у виробництві меблів та швидко приймати рішення по тим чи іншим питанням.

Підприємство дуже активно використовує державні інформаційні ресурси.

Державні інформаційні ресурси – інформаційні ресурси, що є власністю держави, які створені, придбані, накопичені за кошти держбюджету, позабюджетних державних фондів, коштом платників податків. Вони є об'єктом права державної власності, необхідність захисту яких визначена законодавством. Це інформаційні реєстри та реєстри, що використовуються як задля виконання своїх функцій органами державної влади, забезпечення їх відкритості, так і задля надання послуг населенню, підприємствам та організаціям.

До державних інформаційних ресурсів, якими користується підприємство можна віднести наступні сайти:

1. Державної служби статистики України.

2. Міністерства юстиції України.

3. Державної фіскальної служби України.

За допомогою сайту Державного комітету статистики бухгалтер ТОВ «Гріндеко» має змогу отримати уточнюючу інформацію про звітність, нормативну базу по веденню та поданню електронної звітності, оновлені інструкції по веденню бухгалтерського обліку тощо. В програмі «1С:Підприємство», дана інформація відсутня, і тому, цей інформаційний державний ресурс є значущим у роботі бухгалтера.

Перед тим, як заключить договір про співпрацю, ТОВ «Гріндеко» обов'язково перевіряє нового покупця або постачальника. Підприємство користується державним інформаційним ресурсом Міністерства юстиції України, а саме Єдиним державним реєстром України. Завдяки знання реквізитів підприємства (назви, коду ЄДРПО) через цей сервіс можливо отримати відомості з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (далі – ЄДР).

ЄДР – це автоматизована система збирання, накопичення та обробки даних про підприємства та організації усіх форм власності, а також їх відокремлені підрозділи – філії, відділення, представництва тощо. Розробник сервісу є Державне підприємство «Інформаційно-ресурсний центр».

Крім того на сайті Міністерства Юстиції України існує кабінет електронних сервісів. ТОВ «Гріндеко» за допомогою цього сервісу отримує різного виду довідки. Наприклад, при участі в тендері ТОВ «Гріндеко» додає до комерційної пропозиції довідку про відсутність корупції та банкрутства. Це ті довідки, які сервіс надає безкоштовно та за запитом. Всі інші довідки видаються на платній основі.

Сайт Державної фіскальної державної служби України надає користувачеві дані про підприємство, які є платниками ПДВ. Для перевірки нового постачальника або покупця ТОВ «Гріндеко», маючи код ЄДРПО, має змогу отримати дані про теперішній статус підприємства: чи є він платником податку, який має статус тощо. Крім розглянутих вище інформаційних ресурсів,

ТОВ «Гріндеко» використовує сайти для передачі показників лічильників за використані електроенергію та газ. Зокрема, це такі:

1. Інтернет-магазин комунальних послуг.

Уся передана через Інтернет-магазин інформація (показання лічильника) за спожиту електроенергію надходить безпосередньо на особовий рахунок, минаючи оператора постачальника, і береться за основу в проведенні розрахунків за послугу. Через свій особовий рахунок і внесення показника лічильника ТОВ «Гріндеко» отримує рахунок за послугу та має можливість його сплатити через цей сервіс. В особистому кабінеті можна розглянути автоматизовану абонентську книжку в якій показано за що підприємство сплачує кошти.

2. Сайт Регіональної газової компанії «Полтавагазвидобування». Сайт надає можливість передати показники лічильника газу через безкоштовний веб-сервіс особистого кабінету на сайті, а також сплатити за рахунок.

Таким чином, можна зробити висновок, що застосована інформаційна модель ТОВ «Гріндеко», що складається з інформаційних потоків документів, та інформаційних систем у повному обсязі задовольняє інформаційні потреби підприємства.

Застосування керівником існуючого документно-інформаційного забезпечення дозволяє:

- оцінити інформаційні потреби на кожному рівні і в межах кожної функції управління;
- удосконалити документообіг ТОВ «Гріндеко», його оптимізацію, стандартизацію типів і форм документів, типізацію інформації і даних;
- оптимізувати управління продажами товарів, тощо.

При цьому основна роль програмно-технічної складової документно-інформаційного забезпечення повинна спрямовуватися на полегшення і навіть абсолютного виключення дублювання рутинних операцій в оформленні первинних операцій.

Правильне застосування всіх інформаційних потоків, які отримує підприємство, неможливо без кваліфікованої роботи персоналу, який, як визначено дослідженнями, досконало володіє технологією використання усіх складових документно-інформаційного забезпечення, але все ж таки потребує деякого її удосконалення.

3.3 Шляхи та напрямки удосконалення документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко»

До найважливіших стратегічних напрямів удосконалення системи документаційно-інформаційного забезпечення комерційних підприємств в Україні потрібно зарахувати три основні вектори діяльності, а саме:

- створення єдиного інформаційного середовища галузі (формування уніфікованої бази єдиного документного ресурсу комерційної діяльності) на основі законодавчо-нормативної бази;
- удосконалення документаційного забезпечення зовнішнього комунікаційного середовища комерції і його складових;
- підвищення рівня автоматизації документообігу та вдосконалення електронного документообігу;
- забезпечення підприємств високо підготовленими фахівцями з ІТ-технологій [49].

Дослідженнями документно-інформаційного забезпечення діяльності комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» встановлено, що питанням його вдосконалення керівництвом приділяється належна увага. Але, при цьому виявлені певні можливості для підвищення його ефективності та якості.

Так, шляхами вдосконалення документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» вбачаються можливими такі:

1-й – вдосконалення діловодства шляхом підвищення рівня автоматизації документообігу й електронного документообігу на підприємстві.

2-й – забезпечення підприємства високо підготовленими фахівцями з ІТ-технологій.

3-й – створення єдиного інформаційного середовища комерційної діяльності у межах комерційної компанії «LORI».

4-й – удосконалення документаційного забезпечення зовнішнього комунікаційного середовища комерції і її складових.

Далі, розглянемо окремі шляхи вдосконалення та можливості їх реалізації на підприємстві ТОВ «Гріндеко».

Доступ до світових інформаційних ресурсів, перехід на електронні технології документування, зберігання й передавання документів, тобто перехід на нові наукові способи організації інформації та доступу до неї, ставлять перед управліннями різних рівнів принципово нові завдання. Важливою складовою організації роботи з документами є налагодження документообігу підприємства, організації, установи, зберігання документів та їх використання в поточній діяльності підприємства [57].

За даними експертів співвідношення кількості паперових і електронних документів в Україні через три роки має бути п'ятдесят на п'ятдесят, через 7 років стане – тридцять на сімдесят. Кількість документів з паперовими носіями в середньому за рік збільшується на 7%, а з електронними – вдвічі [63].

Відсутність необхідності вручну розмножувати документи, відслідковувати переміщення паперових документів всередині установи, контролювати порядок передачі конфіденційної інформації тощо істотним чином дозволить знизити трудовитрати діловодів.

Впровадження наскрізного автоматичного контролю виконання всіх етапів роботи з документацією буде сприяти підвищенню якості роботи виконавців, робити терміни підготовки документів більш прогнозованими й керованими. Обов'язковою умовою раціональної організації діловодства, засобом підвищення продуктивності та здешевлення управлінської праці є механізація

та автоматизація ділових процесів. Напрямки вдосконалення організації документообігу представлені на рисунку. 3.2.

Впровадження уніфікованої системи управлінської документації передбачає: розроблення інструкції з оформлювання документів на підприємстві; проведення семінарів і нарад з керівниками структурних підрозділів, а також періодичне проведення практичних занять (семінарів) з працівниками, що виконують ділові процеси; вивчення змісту стандарту працівниками структурних підрозділів та впровадження досвіду його застосування [57].

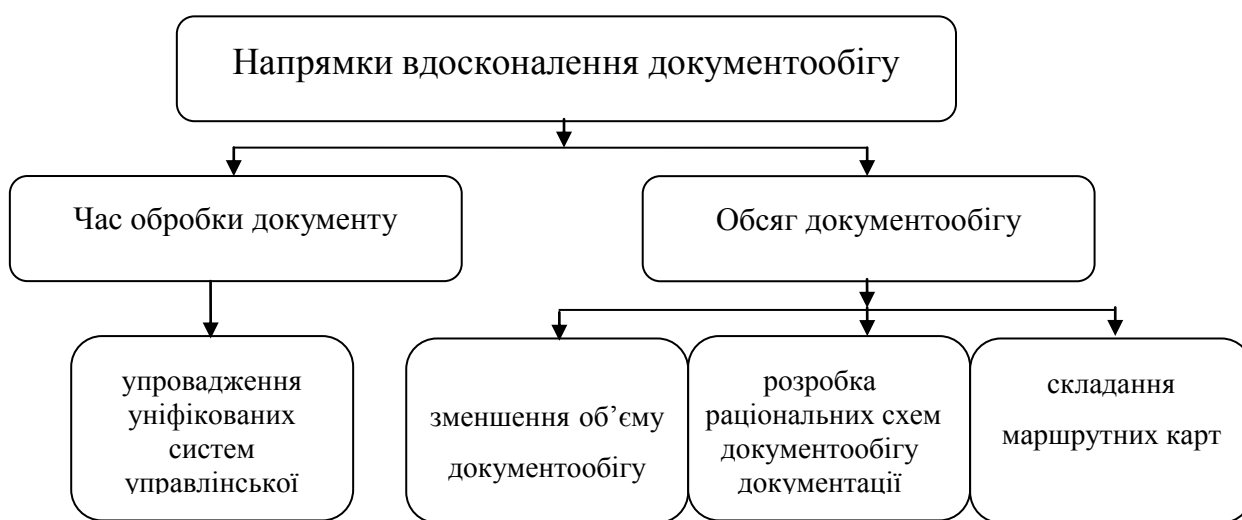


Рисунок 3.2 – Напрямки вдосконалення документообігу,
складено автором за [57]

Головна мета служби діловодства – це досконале документаційне забезпечення управління, якісне надання документно-інформаційних послуг, вчасна обробка і передання на різні рівні керування необхідної для прийняття управлінських рішень інформації. Разом з тим, важливість якісної організації інформаційно-документаційного забезпечення управління в ряді підприємств та установ країни недооцінюється.

Питання раціоналізації документування й діловодства висвітленні в працях вчених-економістів Ф.Ф. Бутинця, А.М. Кузмінського, Ю.Я. Литвина,

В.В. Сопка та інших, проте ринкові перетворення вимагають нових науково-обґрунтованих підходів і розробок даного кола проблем.

Неодмінною ознакою сьогодення є виконання значного обсягу технічних та логічних операцій зі створення та використання документованої інформації. Спеціалісти державних і комерційних підприємств, установ, організацій при використанні та аналізі документованої інформації зустрічаються з проблемами, що перешкоджають ефективній діяльності, а саме: низький рівень класифікації і кодування документів, їх стандартизації та уніфікації, нераціональні способи складання, обробки та зберігання документів.

Визначенні недоліки організації документообігу дають змогу виокремити такі основні напрями (етапи) його вдосконалення:

- організація системи та процесів керування документації;
- організація повного і точного документування діяльності підприємства, впровадження уніфікованих систем управлінської документації;
- організація раціональної роботи з документами.

На етапі організації системи та процесів керування документацією передбачається здійснення організаційно-правового обґрунтування всіх аспектів документування і технологічних процесів роботи з документами. Передусім це структурування та формування штату працівників підприємства загалом та служби діловодства зокрема.

Важливим завданням у сфері трудових ресурсів є забезпечення необхідної кількості працівників певного рівня і кваліфікації, що відповідають потребам і стратегії підприємства. В організаційній структурі підприємства має бути чітко зафіксована підпорядкованість служби діловодства (служба керування справами, канцелярія, секретаріат тощо) безпосередньо керівникові.

Особливу увагу слід приділяти повноцінності й результативності технічного і внутрішнього нормативно-методичного забезпечення (інструкції (процедури), положення, правила, регламенти тощо). На підприємстві основним нормативно-методичним документом, що базується на використанні нових технологій, має бути Інструкція з діловодства, доповнювана та супроводжувана комплексом

локальних документів, наприклад, альбомом уніфікованих форм документів, інструкцією з організації роботи з документами, що містять комерційну таємницю, а також номенклатурою справ.

Другий етап передбачає класифікацію напрямів діяльності, визначення і фіксування робочих процесів і дій, що їх становлять, а також окреслення інформаційних вимог кожної ділової функції, операції та дії, які можна задовольнити за допомогою службових документів. Слід обирати ту структуру та вид службових документів, що найповніше відповідає кожній діловій функції, операції та дії.

Впровадження уніфікованої системи управлінської документації передбачає: розроблення інструкції (правил) з оформлювання документів на підприємстві; проведення семінарів і нарад з керівниками структурних підрозділів, а також періодичне проведення практичних занять (семінарів) з працівниками, що виконують діловодні процеси; забезпечення працівників структурних підрозділів, які готують і оформлюють документи, примірниками стандарту, методичними рекомендаціями щодо його застосування, уніфікованими формами документів підприємства; вивчення змісту стандарту працівниками структурних підрозділів та впровадження досвіду його застосування [64].

Важливим етапом раціоналізації документообігу є визначення частоти створення конкретних видів номіналів документів, групування їх на: періодичні та постійні (умовно постійні) форми [65].

Стандартизація діловодства на практиці сприяє чіткості організаційно-управлінської роботи й підвищує ефективність виконання управлінських рішень у кожному окремо взятому випадку. І тому, раціоналізація документообігу є одним із важливих критеріїв успішного функціонування підприємства.

Таким чином, дане дослідження організації документообігу та виявлення їх недоліків передбачають підвищення якості документів як носіїв інформації, зменшення робочого часу, збільшення ефективності праці працівників на

підприємствах при складанні, обробці й зберіганні документів, за рахунок реалізації пропонованих напрямів раціоналізації документообігу [64].

Дослідженнями документно-інформаційного забезпечення діяльності комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» було з'ясовано, що у його організаційній структурі відсутній підрозділ, який відповідає за організацію діловодної служби.

Встановлено, що на підприємстві питаннями діловодства займається кожен працівників на своєму робочому місці, тобто, з'ясовано, що раціональна організація діловодства на підприємстві, яка дає змогу забезпечити ефективний обмін інформацією на підприємстві і прийняття обґрунтованих управлінських рішень, не забезпечена єдиною системою діловодства.

Тому для вдосконалення процесів роботи з документами на підприємстві можливими є:

- упровадження уніфікації і стандартизації в оформленні документів та їх елементів, вироблення єдиних науково обґрунтованих правил підготовки та оформлення документів, адже при ґрунтовному розгляді та порівнянні оформлення однойменних документів споріднених установ чи навіть в рамках однієї організації можна спостерігати досить істотні відмінності;

- упровадження повної автоматизації та комп'ютеризації діловодних процесів, що дозволить уніфікувати технології в організації роботи з документами, прискорити процеси обробки, пошуку, зберігання та передавання інформації;

Раціональним у системі діловодства ТОВ «Гріндеко» є застосування електронних шаблонів документів, які використовуються в діяльності магазину при оформленні процесу продажу товарів покупцям, що дозволяє підвищити рівень автоматизації при формуванні документів, уніфікувати та прискорити процес їх заповнення.

- вирішення питання щодо раціонального та оперативного обертання документів шляхом оптимізації маршруту їх руху, що сприятиме чіткому

розмежуванню компетенції між працівниками структурних підрозділів підприємства.

Перспективним напрямком документаційно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» слід вважати використання Е-технологій.

У сучасному інформаційному просторі з широко розвинутими Е-технологіями успішність діяльності комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» суттєво залежить від усвідомлення його керівництвом, що якість документно-інформаційного забезпечення досягається не лише шляхом застосування інформаційних технологій, а саме, від удосконалення його програмно-технологічної складової.

ТОВ «Гріндеко» входить до складу комерційної компанії «LORI», яка за показниками своєї діяльності є однією з провідних вітчизняних компаній з виробництва меблів, продаж яких здійснює ТОВ «Гріндеко». Тому, основним напрямком удосконалення документно-інформаційного забезпечення ТОВ «Гріндеко» вбачається створення єдиного інформаційного середовища комерційної компанії «LORI» з усіма її партнерами.

Шляхами вдосконалення у цьому напрямку вбачаються:

- формування уніфікованої бази єдиного документного ресурсу комерційної діяльності на основі законодавчо-нормативної бази;
- удосконалення інформаційного забезпечення зовнішнього комунікаційного середовища комерції і її складових;
- розробка і впровадження у діяльність компанії такого регламентуючого документа як «Програма інформатизації» на визначений період, яка дозволить досягти таких очікуваних результатів, а саме:
 - оснащення та оновлення апаратної складової програмно-технологічного забезпечення для впровадження системи електронного документообігу;
 - упровадження комплексної системи захисту інформації системи документообігу;
 - упровадження єдиної системи електронного документообігу та автоматизованого обміну даними між усіма учасниками компанії «LORI»;

- удосконалення офіційного сайту компанії «LORI» з виділенням на ньому окремих сторінок для окремих його структурних підрозділів та розширенням інформативності для покупців. При цьому звернути увагу розробників сайту на важливість такої його компоненти як привабливий і доступний інтерфейс.

За приклад, керівництву компанії «LORI» та комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» пропонується сайт єдиного інформаційного середовища комерційної компанії групи компаній «Папірус» – української компанії, виробника, імпортера, експортера, гуртового та роздрібного дистриб'ютора канцтоварів, товарів для офісу, ділових подарунків та аксесуарів, товарів для школи та творчості, рекламно-сувенірної продукції.

Сайт цієї компанії [66] ілюструє у дії візуально привабливе єдине інформаційне середовище доступне для усіх учасників компанії, які використовують не лише сам єдиний простір, а й усі складові документно-інформаційного забезпечення управління діяльністю компанії та для користувачів, які позиціонуються компанією як її потенційні споживачі продукції власного виробництва.

ВИСНОВКИ

Відповідно до поставленої мети у роботі виконані завдання у розрізі розділів та їх підрозділів, які дозволили зробити нижченаведені висновки.

У підрозділах першого розділу «Теоретичні засади документно-інформаційного забезпечення управління підприємством»:

1. Визначено сутність документно-інформаційного забезпечення підприємства, а саме:

- провести їх класифікацію за ознакою «вид носія», і результати відобразити на рисунку 1.6;
- на підставі нормативно-регулюючих та правових документів зробити узагальнення, що:
- усі процеси, які відбуваються на будь-якому підприємстві забезпечуються підтримкою документів у яких відображується інформація про його діяльність;
- у своїй сукупності документ та інформація відображена у ньому можуть розглядатися як інформаційна система у процесах документування;
- під інформаційним забезпеченням розуміють сукупність форм документів різних видів призначення, нормативної бази, інформації, яка використовується в інформаційній системі на об'єкті управління;
- найбільш прийнятним варіантом термінологічного визначення інформаційних ресурсів є такий – це окремі документи і масиви документів, результати інтелектуальної, творчої та інформаційної діяльності, бази та банки даних, всі види архівів, бібліотеки, музейні фонди та інші, що містять відомості і знання, зафіксовані на відповідних носіях інформації, є об'єктами права власності всіх суб'єктів України і мають споживчу вартість (політичну, економічну, соціокультурну, оборонну, історичну, ринкову, інформаційну тощо).

2. З'ясована роль документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю підприємством, а саме виявлено що:

- документно-інформаційне забезпечення є важливим інструментарієм управління і виступає головною (основною) забезпечувальною (обслуговуючою) функцією управління.

З'ясування ролі документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю підприємством дозволило узагальнити його значення як процесу діловодства в управлінні діяльністю підприємством раціональна організація якого фахівці і керівники звільняються від невластивих для них операцій. Внаслідок чого підвищується ефективність праці, скорочуються витрати, пов'язані з функціонуванням апарату управління.

3. Проведено дослідження сучасних методів та технології забезпечення управління підприємством і визначено що:

- управління підприємством передбачає вирішення великого числа взаємопов'язаних завдань вирішення яких породжує велику різноманітність методів управління які застосовуючись на підприємствах, можуть змінити якість товарів та послуг, поліпшити, або навпаки, погіршити їх.

- методи управління займають провідне місце в управлінні підприємством, виступаючи як би фундаментом управлінського впливу. Всі методи управління взаємопов'язані і повинні використовуватися в комплексі.

У підрозділах другого розділу «Аналіз використання документно-інформаційного забезпечення в управлінні діяльністю ТОВ «Гріндеко»:

1. Надано загальна характеристика діяльності ТОВ «Гріндеко», і виявлено таке:

- ТОВ «Гріндеко», як суб'єкт діяльності, зареєстроване у Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України (ЄДРПОУ) з кодом – 42273022, є юридичною особою з недержавною формою власності, знаходиться на території України та здійснює свою комерційну діяльність на підставі її законодавства з організаційно-правовою формою господарювання – товариство з обмеженою формою відповідальності (ТОВ);

- видами його діяльності є роздрібна та оптово-роздрібна торгівля у складі меблевої фабрики комерційної компанії «LORI» до організаційно-виробничої

структуріякої входять магазини у містах Київ (6 од.) та Полтава (2 од.) та оптово-роздрібні склади;

- основною метою діяльності ТОВ «Гріндеко» є отримання максимально можливого прибутку.

2. Надано оцінку документно-інформаційному забезпеченню діяльності ТОВ «Гріндеко» і з'ясовано що:

- воно відповідає нормативно-правовим документам, якими регламентується його використання у комерційній діяльності підприємства;

- керівництвом ТОВ приділяється належна увага програмному забезпеченню та вдосконаленню його можливостей для скорочення документообігу шляхом впровадження автоматизації процесів документування процедури продажу товарів;

- складовою інформаційних ресурсів ТОВ «Гріндеко» є сучасне програмно-технічні засоби якими здійснює інформаційна підтримка діяльності підприємства, шляхом автоматизації рутинної роботи з великим обсягом інформації;

- здійснює можливість автоматизувати процедуру заповнення у таких первинних документах, як: «Заявка покупця №», «Товарний чек №» та «Видаткова накладна №».

Аналізом з'ясовано систему інформаційних зв'язків структурних підрозділів комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» і на прикладі одного із його магазинів розроблено:

а) схему зв'язків, яку представлено рисунком 2.14.

б) узагальнюючу схему документування процесу продажу товару у магазині ТОВ «Гріндеко», яку представлено рисунком 2.16.

3. Проаналізовано використання новітніх технологій в управлінні діяльністю ТОВ «Гріндеко» і виявлено таке:

- первинні документи для формування бази даних у середовищі 1С: Підприємство. УТП формуються засобами табличного процесора MS Excel. При цьому встановлено відсутність автоматизованого зв'язку між цими

програмними продуктами що обумовлює низький рівень автоматизації на етапі оформлення первинних документів;

- для роботи з постачальниками та покупцями використовуються сучасні Інтернет-ресурси, а саме офіційний сайт комерційної компанії «LORI», який має ряд недоліків у порівнянні з аналогічними, за своєю діяльністю та структурою, комерційними компаніями України.

У підрозділах третього розділу «Сучасні тенденції вдосконалення документно-інформаційного забезпечення діяльності підприємств»:

1. Дослідженнями світового досвіду використання сучасного документно-інформаційного забезпечення в управлінні підприємством виявлено, що у світі спостерігається значна увага до нормативного, методичного та наукового забезпечення керування документацією, яке у нашій країні ототожнюють з теорією і практикою діловодства. При цьому, вивчення досвіду використання документно-інформаційного забезпечення в діяльності комерційних підприємств, на прикладі європейських країн та США дозволило зробити висновок про те, що у системі діловодства ці країни керуються міжнародними стандартами. Перевага на користь застосування Міжнародного стандарту ISO 15489-2001 є цілком доцільною, оскільки він стосується всіх документів, які державна чи приватна організація створює або отримує в процесі своєї діяльності.

2. Визначивши особливості програмно-технологічної підтримки документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» виявлено, що:

- а) його діяльність підтримується сучасними програмно-технічними інформаційними ресурсами, застосування яких у зазначеному складі дозволяє:

- конфігурувати і реконфігурувати систему відповідно до вимог і змін українського законодавства, міжнародних стандартів бухгалтерського обліку, внутрішніх стандартів підприємства;

- трансформувати бухгалтерську звітність;

- відновлювати бухгалтерський облік;

- створювати та редагувати будь-які вихідні документи;

- працювати в програмі з електронними таблицями, текстовими редакторами, з правовими базами даних і довідниками;

- можливість проводити розрахунки різного роду складності, аналітичних розрахунків із використанням статистичних і вірогідностних методів;

- колективний доступ до інформаційних ресурсів;

- автоматизований контроль ведення журналу звернення до виділених баз даних закритої інформації, включаючи програмний контроль цілісності даних;

- можливість виконання для контролера ролі «підказувача», який радить не тільки, що робити, але і в якій послідовності, причому елемент «підказки» повинен органічно поєднуватися з актом відповіді контролера на поставлені питання.

б) інформаційна модель у повному обсязі задовольняє інформаційні потреби підприємства;

в) застосування керівником існуючого документно-інформаційного забезпечення дозволяє:

- оцінити інформаційні потреби на кожному рівні і в межах кожної функції управління;

- удосконалити документообіг ТОВ «Гріндеко», його оптимізацію, стандартизацію типів і форм документів, типізацію інформації і даних;

- оптимізувати управління продажами товарів, тощо.

г) раціональним у системі діловодства ТОВ «Гріндеко» є застосування електронних шаблонів документів, що дозволяє суттєво підвищити рівень автоматизації при формуванні документів, уніфікувати та прискорити процес їх заповнення.

3. Окреслені шляхи та напрямки удосконалення документно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко», а саме:

- дослідженнями встановлено, що питанням його вдосконалення керівництвом приділяється належна увага. Але, при цьому, виявлені певні можливості для підвищення його ефективності та якості такими заходами:

1-й – підвищення рівня автоматизації документообігу й електронного документообігу на підприємстві;

2-й – забезпечення підприємства високо підготовленими фахівцями з ІТ-технологій;

3-й – створення єдиного інформаційного середовища комерційної діяльності у межах комерційної компанії «LORI».

4-й – удосконалення документаційного забезпечення зовнішнього комунікаційного середовища комерції та його складових.

Перспективним напрямком документаційно-інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» слід вважати використання Е-технологій.

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Дослідженнями документно-інформаційного забезпечення діяльності комерційного підприємства ТОВ «Гріндеко» було з'ясовано, що у його організаційній структурі відсутній підрозділ, який відповідає за організацію діловодної служби. На підприємстві питаннями діловодства займається кожен працівників на своєму робочому місці, тобто, ефективний обмін інформацією на підприємстві і прийняття обґрунтованих управлінських рішень, не забезпечений єдиною системою діловодства.

Тому для вдосконалення процесів роботи з документами на підприємстві пропонується:

1. Створити службу діловодства, або призначити окремого співробітника відповідального за його ведення, як правило це може бути бухгалтер. Включити до його службових обов'язків основні функції діловода. При цьому зауважити що діяльність працівників діловодної служби регламентується посадовими інструкціями, які розробляються керівником діловодної служби на підставі кваліфікаційного довідника посад керівників, спеціалістів і службовців і затверджуються керівником.

При цьому, «економія» певним чином стане значною перевагою у якості діловодства на підприємстві, яка обов'язково забезпечить оперативність отримання керівництвом необхідної для управління інформації і подання усього спектру управлінської документації у стандартизованому форматі й у відповідності до вимог стандартів та іншої нормативної документації.

2. Упровадити уніфікацію і стандартизацію в оформленні документів та їх елементів, підготувати єдині науково обґрунтовані правила підготовки та оформлення документів. Ця пропозиція безпосередньо пов'язана із попередньою бо саме служба діловодства відповідає за дотримання типових вимог та стандартів й забезпечує ведення документно-інформаційного забезпечення за типовими уніфікованими вимогами.

3. Упровадити комплексну автоматизацію та комп'ютеризацію ділових процесів, що дозволить уніфікувати технології в організації роботи з документами, прискорити процеси обробки, пошуку, зберігання та передавання інформації та зменшити трудомісткість роботи співробітників з первинними документами і визволити їх час для більш якісного обслуговування покупців.

4. Для скорочення маршруту просування первинних документів якими здійснюється оформлення первинних документів з процедури продажу товарів пропонується:

А) вдосконалити процес формування таких первинних документів як: «Заявка №», «Товарна накладна №», «Товарний чек №» та «Видаткова накладна» шляхом використання процедури зв'язування гіперпосиланнями форм цих Excel-документів між собою. Гіперпосилання між документами дозволить виключити ручне введення одних й тих самих даних для різних документів одночасно. Зв'язування даних це надзвичайно поширена процедура у базах даних якою забезпечується високий рівень формування документів у автоматичному режимі.

Наприклад, для автоматичного відображення даних, які вводяться вручну у документі «Товарна накладна №» у документі «Товарний чек №» у відповідних клітинках його аркуша замість пустих клітинок для дублювання процедури введення тих самих даних передбачити формули для їх зв'язування, що забезпечить автоматичне відображення даних.

Б) упровадити до використання модуль «Імпорт даних из Excel в 1С: Предприятие» призначений для імпорту даних із файлів формату MS Excel в бази даних 1С: Підприємство, наприклад в довідник «Номенклатура» і підлеглі йому довідники, а також для заповнення документів «ВступТМЦ», «Реалізація (Роздріб)», «Заявка покупця», «Замовлення постачальникові».

Використання імпортно-експортних процесів дозволить значно скоротити час на формування будь-якої управлінської інформації, яка необхідна керівництву підприємства для здійснення їх діяльності.

СПИСОК ІНФОРМАЦІЙНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Коробко Т.В., Білоусько Т.М. Документно-інформаційне забезпечення діяльності ТОВ «Гріндеко» та напрямки його вдосконалення» /Т.В.Коробко // Збірник наукових статей магістрів Інституту економіки, управління та інформаційних технологій. – Полтава : ПУЕТ, 2019. – Ч. 1. – 504 с. С. 68 – 72.
2. Шевченко О.В. Складові системи документаційного забезпечення вітчизняних комерційних підприємств. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua>. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.
3. Твердохліб М. Г. Інформаційне забезпечення менеджменту/ М.Г.Твердохліб. – Київ: Вид-во «Основа», 2000. – 208 с.
4. Пашутинський Є. К. Діловодство кадрової служби / Є. К. Пашутинський, за ред. О. А. Кривенко. – Київ: КНТ, 2004. – 268 с.
5. Палеха Ю. І. Управлінське документування : У 2 ч. навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – 4.1. Ведення загальної документації (зі зразками сучасних паперів). – Київ: Вид. Європ.ун-ту, 2001. – 327 с.
6. Про стандартизацію: [Закон України : прийнятий ВРУ 05 чер. 2014 р.] // Бюлетень законодавства і юридичної практики України. – 2002. – № 8. – С. 7 – 10.
7. Про електронні документи й електронний документообіг: [Закон України : прийнятий ВРУ 22 квіт. 2003 р.] //Бюлетень законодавства і юридичної практики України. – 2002. – № 9. – С. 12.
8. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів: ДСТУ 4163-2003. – [Чинний від 2003-09-01]. – Київ: Держкомстандарт України, 2003. – III, 22 с. – (Державний стандарт України).
9. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004. – [Чинний від 2005-07-01]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2005. – 35с.

10. Державна уніфікована система документації. Основні положення: ДСТУ 3843-99. – [Чинний від 2003-09-01]. – Київ: Держстандарт України, 2000. – 7 с.
11. Облік і звітність. Посібник для самостійного вивчення предмету. Документація господарських операцій. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://cpto.dp.ua/oblik/page2.html>. (дата звернення: 12.10.19) – Назва з екрана.
12. Сельченкова С. Автоматизация документационных процессов / С. Сельченкова // Секретар - референт. – 2003. – № 12. – С. 31-35.
13. Системы электронного управления документами: обзор, классификация и оценка возврата от внедрения [Електронний ресурс] : – Режим доступу: http://www.iteam.ru/publications/it/section_64article_2712/. (дата звернення: 13.10.19) – Назва з екрана.
14. Король Г. О. Теоретичні засади інформаційного забезпечення внутрішньогосподарського контролю на підприємстві.// Електронний журнал «Ефективна економіка». [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5285>. (дата звернення: 12.10.19) – Назва з екрана.
15. Перепелиця М.М. Деякі теоретичні аспекти інформаційного забезпечення / М.М. Перепелиця // Вісник Університету внутрішніх справ.– 2003.– С.37-45.
16. Інформаційні системи і технології в економіці: підручник / За ред. В.С. Лономаренка. – Київ: Академія, 2002. – 544 с.
17. Информационные технологии управления: Учеб. пособие для вузов /Под ред. проф. Г.А. Титоренко. – 2-е изд., доп.– М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2003.– 439 с.
18. Інформаційні системи в інноваційній діяльності: [конспект лекцій для студентів спеціальності 8.000014 «Управління інноваційною діяльністю»] / [А.О. Босак, Н.О. Шпак, О.Ю. Григор'єв, А.С. Завербний]. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2008. – 232с.
19. Кузьмін О.Є. Формування і використання інформаційної системи управління економічним розвитком підприємства: монографія / О.Є. Кузьмін,

Н.Г. Георгіаді. – Львів: Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2006. – 368 с.

20. Ситник В.Ф. Інформаційні системи і технології в статистиці: навч. посіб. / За ред. д-ра екон. наук, проф. В.Ф. Ситника. – Київ: КНЕУ, 2003. – 267 с.

21. Воройский Ф.С. Информатика. Энциклопедический словарь – справочник: введение в современные информационные и телекоммуникационные технологии в терминах и фактах / Ф.С. Воройский. – Москва: Физматлит, 2006. – 945 с.

22. Захарова В.І. Основи інформаційно-аналітичної діяльності: навч. посіб. / В.І. Захарова, Л.Я. Філіпова. – Київ: Центр учбової літератури, 2013. – 336 с.

23. Загальні підходи до документно-інформаційного забезпечення діяльності установи. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: https://allref.com.ua/uk/skachaty/zagalni_pidhodi_do_dokumentno-informaciynogo_zabezpechennya_diyalnosti_ustanovi. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.

24. Офіційний сайт Національної бібліотеки ім. В.І.Вернадського [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/node/1469>. (дата звернення: 23.10.19) – Назва з екрана.

25. Автоматизированные системы. Термины и определения: ГОСТ 34. 003-90 [Чинний від 1997-17-01]. Київ: Держстандарт України, 1997. – III, 38 с. – (Державний стандарт України).

26. Автоматизированные системы управления. Общие требования: ГОСТ 24. 104-85. [Чинний від 1997-27-01]. Київ: Держстандарт України, 1997. – I, 28 с. – (Державний стандарт України).

27. Мельник Л. Г. Экономика информации и информационные системы предпринятия: Учебное пособие / Л.Г. Мельник, С.Н., Ильяшенко, В.А. Касьяненко. – Суми: Университетская книга, 2004. – 400 с.

28. Проценко М. Інформаційно-документальне забезпечення суспільства («Про міжнародну конференцію Документознавство. Інформаційна діяльність») // Бібл. планета. – 2004. - № 3. – С. 35-36.

29. Вартанова Е.А. Национальные модели информационного общества / Е.А.Вартанова.– Москва: ИКАР, 2005.– 412с.

30. Документно-інформаційне забезпечення управлінської діяльності міської ради. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <https://naub.oa.edu.ua/2013/dokumentno-informatsijne-zabezpechennya-upravlinskoji-diyalnosti-miskoji-rady/>. (дата звернення: 20.10.19) – Назва з екрана.

31. Про затвердження Типового порядку здійснення електронного документообігу в органах виконавчої влади. Постанова КМУ від 28 жовт. 2004 р. № 1453. – Київ: КМУ, 2004. – 2с.

32. Сельченкова, С. Инструкция по делопроизводству: требования к составлению [Текст] / С. Сельченкова // Секретар-референт. – 2004. – № 7. – 486 с.

33. Лучанська В. Інформаційне забезпечення природоохоронних дій як умова сталого розвитку району // Вісник Книжкової палати. – 2001. - № 9. – С. 35-37.

34. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. ДСТУ 2732:2004 [Чинний від 28.05.2004]. Київ: Держстандарт України, 2001. – II, 28 с. – (Державний стандарт України).

35. Прокопець Л. В., Діловодство як складова управлінської діяльності [Електронний ресурс] : – Режим доступу: http://www.economy.in.ua/pdf/4_2017/14.pdf. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.

36. Діловодство як функція управління. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://www.refine.org.ua/pageid-5584-1.html>. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.

37. Принципи, функції та методи управління підприємством. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <https://studopedia.info/ukr/1-712.html>. (дата звернення: 02.11.19) – Назва з екрана.

38. Рудінська О. В. Сучасна структура та ефективність методів менеджменту [Електронний ресурс] : – Режим доступу:

<http://rinek.onu.edu.ua/article/view/120447>. (дата звернення: 02.11.19) – Назва з екрана.

39. Друкер П. Ф. Энциклопедия менеджмента / П. Ф. Друкер. – Москва : Изд. Дом «Вильямс», 2004. – 432 с.

40. Кузнєцов Е. А. Вступ до спеціальності менеджмент : навчально-методичний посібник / Е. А. Кузнєцов. – Херсон : Гринь Д. С., 2012. – 80 с.

41. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами / М. Армстронг ; 8-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2009. – 825 с.

42. Оношко А.С. Застосування інформаційних технологій в управлінні підприємством. [Електронний ресурс] : – Режим доступу. (дата звернення: 11.11.19) – Назва з екрана.

43. Бібік Г. Ю. Інформаційні технології в управлінні підприємствами [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://vestnikdnu.com.ua/archive/201372/bibik.html>. (дата звернення: 06.11.19) – Назва з екрана.

44. Годин В. В. Управление информационными ресурсами : модульная программа для менеджеров [Електронний ресурс] : - Режим доступу: <http://www.rutracker.org/forum/viewtopic.php?t=932987>. (дата звернення: 12.11.19) – Назва з екрана.

45. Самуйлов К. Е. Основы формальных методов описания бизнес-процессов: учеб. пособ. / К. Е. Самуйлов, А. В. Чукарин, С. Ю. Быков. – Москва. : РУДН, 2011. – 123 с.

46. Фирсова Н. В. Инструментальные средства моделирования бизнес-процессов и оценка их применения для целей реинжиниринга / Н. В. Фирсова // Вестн. Санкт-Петерб. гос. ун-та. – 2005. – Вып. 4. – Сер. 8. – С. 100–119.

47. Сервіс для визначення кодів видів економічної діяльності за КВЕД-2005 та КВЕД-2010. [Електронний ресурс] : Режим доступу: <http://kved.ukrstat.gov.ua/KVED2010/SECT/KVED10>. (дата звернення: 07.11.19) – Назва з екрана.

48. Управління комерційною діяльністю» [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://dspace.tneu.edu.ua/retrieve/52749/lek.PDF>. (дата звернення: 12.11.19) – Назва з екрана.

49. Комерційна діяльність. [Електронний ресурс] : Режим доступу: <http://referat-ukr.com/komercyjna-dyalnst/optovo-poseredniczka-dyalnst.html>. (дата звернення: 24.10.19). – Назва з екрана.

50. Господарський Кодекс України. // Відомості Верховної Ради України. – 2002, № 21-22, с. 135.

51. Офіційний сайт комерційної компанії «LORI» [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://www.lori.com.ua>. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.

52. М.І. Небаба, О.Г. Менеджмент організацій і адміністрування. Структура управління організацією [Електронний ресурс] : – Режим доступу: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/fmib/1nebava_menedzhment_organizacij_administuvannya_ch1/index_3.htm. (дата звернення: 09.11.19) – Назва з екрана.

53. Кузьмин О. Є. Теоретичні і практичні засади менеджменту : навчальний посібник / О. Є. Кузьмин, О. Г. Мельник. – 2-е вид. доп. і перероб. – Львів : Національний університет «Львівська політехніка» (Інформаційно-видавничий центр «ІНТЕЛЕКТ+» Інститут післядипломної освіти), «Інтелект-Захід», 2003. – 352 с. С. 179.

54. Пушкар Р. М. Менеджмент : теорія і практика: підручник / Р. М. Пушкар, Н. П. Тарнавська. – 3-тє вид., перероб. і доп. – Тернопіль : Карт-бланш, 2005. – 486 с.

55. Шевченко О.В. Складові системи документаційного забезпечення вітчизняних комерційних підприємств [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/33243/1/094-202-203.pdf>. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.

56. Тарасова Т.О. Первинний облік товарних операцій підприємств роздрібної торгівлі Монографія. [Електронний ресурс] : – Режим доступу:

http://shron1.chtyvo.org.ua/Tarasova_Tetiana/Pervynnyi_oblik_tovarnykh_operatsii_pidpriemstv_rozdribnoi_torhivli.pdf. (дата звернення: 22.11.19) – Назва з екрана.

57. Бузько А.М. Напрямки удосконалення документаційного забезпечення діяльності підприємства / А.М. Бузько // Актуальні питання сучасної науки: зб. наук. пр. м. / Львів, 16-17 жовт. 2015 р. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/conf/soc/06oct2015/94.pdf>. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.

58. Антоненко І. Національний стандарт «Інформація та документація - керування документаційними процесами» невдовзі набуде чинності // Секретарь-референт. - 2006. - № 8. - С. 18-23.

59. Митченко О.Ю. Применение международного стандарта ИСО 15489-2001 при создании системы управления документацией в организации // Секретарское дело. – 2004. – № 6

60. Беспяньська Г. Упровадження міжнародного стандарту «Інформація та документація. Керування документаційними процесами» в Україні // Секретарь-референт. - 2008. - № 1. - С. 15-19 ; № 2. - С. 9-11

61. Ларин М.В. Управление документацией теория и практика //Делопроизводитель. – 2001. – № 1

62. [Електронний ресурс] : – Режим доступу: http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/n_1_2008/doc/3/07.pdf. (дата звернення: 22.11.19) – Назва з екрана.

63. Івашко Л. М. Електронний документообіг та його вплив на підвищення якості прийняття управлінських рішень / Л. М. Івашко, С. Г. Діордіца. // Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід: Тези доповідей IV Міжнародної науково-методичної конференції-форуму молодих економістів-кібернетиків «Моделювання економіки: проблеми, тенденції, досвід», 24-26 жовтня 2013 року, Тернопіль, ТНТУ ім. Пулюя / відпов. ред. Р. М. Рогатинський. – Тернопіль: Вид-во ТНТУ ім. Пулюя, 2013. – 216 с., с. 102.

64. Рационалізація документообігу на підприємстві <http://referatfolder.org.ua/content.php?c=procedure&id=256&s=1>.

65. Беспянська Г. Рационалізація документообігу на підприємстві // Секретар-референт.- 2007.- №11.- С.21-25.

66. Офіційний сайт комерційної компанії «Папірус» [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <https://papirus.ua/>. (дата звернення: 22.10.19) – Назва з екрана.

67. Роль менеджменту в розвитку формальних організацій [Електронний ресурс] : Режим доступу : <http://www.refine.org.ua/pageid-3101-1.html>. С. 189.

68. Приймак Ю.Ю. Національні інформаційні ресурси – джерело державних інформаційних продуктів і послуг.) [Електронний ресурс] : Режим доступу: www.academy.gov.ua/ej/ej10/doc_pdf/Priymak.pdf. (дата звернення: 30.10.19) – Назва з екрана.

69. Блощинська В.А. Сучасне діловодство: Навчальний посібник. - Київ : Центр навчальної літератури, 2005. - 319 с.

70. Кушнарєнко Н. Н. Документоведение : Учебник. - Київ : Знання, 2006. - 459 с.

71. Митченко О.Ю. Распределение ответственности по управлению документацией внутри организации (Требования международного стандарта ИСО 14489-200) //Делопроизводство. – 2005. – № 1. – С. 50 – 53

72. Наукові праці Національної бібліотеки України імені В.І.Вернадського / Редкол.: О. С. Онищенко, А. Г. Бровкін, О. Г. Додонов та ін.; НАН України. Нац. б-ка ім. В.І.Вернадського, Асоціація бібліотек України. - Київ. : НБУВ, 1998 -Вип. 14 / Ред. І. Єрмілова. - 2005. – 889 с.

73. Сокова А.Н. Документоведение и его роль в исторической науке и управленческой деятельности // Делопроизводство. – 2004. – № 4. – С. 4 – 8

74. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини / ред. : В. М. Бріцина. - Київ : Довіра, 2007. - 687 с.

75. Палєха Ю. І. Загальне документознавство: Навчальний посібник. - Київ: Ліра-К, 2008. - 394 с.

76. Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади. Постанова Кабінету

Міністрів України від 17 жовтня 1997р. №1153 // Офіційний вісник України. – 1997. – № 43

77. Добродумов П. О. Діловодство і документація / навчально-методичний посібник / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України»; [уклад. П. О. Добродумов]. – Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. – 209 с.

78. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення: ДСТУ 2732-94. – Чинний від 1995-07-01. – Київ: Держстандарт України, 1994. – 34 с.

79. Шкіцька І. Ю. Управлінське документознавство: навч. посіб. // І. Ю. Шкіцька. – Тернопіль: ТОВ «Новий колір», 2009. – 251 с.

80. Асєєв Г. Методологія автоматизації діловодства: документи // Вісник Книжкової палати. – 2013. - № 11. - С. 23-26.

81. Асєєв Г. Управління сучасним документообігом: теорія, структура, методи // Вісник Книжкової палати. – 2004. - № 4. – С. 26-29.

82. Букшина Т. Інформаційна діяльність спеціальної наукової бібліотеки // Вісник Книжкової палати. – 2013. - № 12. – С. 24-26.

83. Вовчак І. С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті. – Тернопіль, 2011. – 354 с.

84. Гончаренко А. П. Шляхи розвитку системи науково-технічної інформації // НТІ. – 2004. - № 1. – С. 6-9.

85. Проценко М. Інформаційно-документальне забезпечення суспільства (Про міжнародну конференцію “Документознавство. Інформаційна діяльність”) // Бібл. планета. – 2014. - № 3. – С. 35-36.

86. Сапун А. В. Моделювання руху інформаційних потоків з використанням системи документообігу // Державний інформаційний бюлетень про приватизацію. - 2012. - № 12. – С. 54-55.

87. Симоненко Т. Інформаційне забезпечення пріоритетних напрямів інноваційної діяльності в Україні // Бібл. вісник. – 2013. - № 5. – С. 20-22.

88. Про інформацію: [Закон України: прийнятий ВРУ 2 жовтня 1992р.] // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – С. 650.

89. Про Національну програму інформатизації : [Закон України: прийнятий 4 лют. 1998 р.] // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27–28. – Ст. 181.

90. Про електронні документи та електронний документообіг: [Закон України: прийнятий ВРУ 22 травня 2003 р.] // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – С. 275.

91. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: [Закон України: прийнятий ВРУ 31 травня 2005 р.] // Відомості Верховної Ради України. – 2005. – № 26. – С. 347.

92. Про затвердження «Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів»: [Розпорядження Кабінету Міністрів України: затв. 5 травня 2013 р. № 259-р] // Офіційний вісник України. – 2013. – № 18. – С. 864.

93. Про затвердження заходів і реалізації Концепції формування системи національних електронних інформаційних ресурсів: [Розпорядження Кабінету Міністрів України: затв. 31 гру. 2013 р. № 828-р.] [Електронний ресурс] : – Режим доступу : zakon.rada.gov.ua. (дата звернення 12. 10.19).43. 44. 42.

94. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту / О.В. Матвієнко – Київ. 2014. – 127 с.

95. Пономаренко В. С Інформаційні системи в економіці : навч. посіб / В. С. Пономаренко, І.О. Золотарьова, Р.К. Бутова та ін. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2017. – 176 с.

96. Інформація та документація. Керування документаційними процесами: ДСТУ 4423–2005. [Чинний від 2005-03-15]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2007. – 43 с.

97. Що таке офіційний веб-сайт та чи можна посилатися на інформацію отриману з веб-сайту як отриману з офіційного джерела [Електронний ресурс] : – Режим доступу: <https://silrada.org/shho-take-oficijnij-veb-sajt-ta-chi-mozhna-posilatisya-na-informaciyu-otrimanu-z-veb-sajtu-yak-otrimanu-z-oficijnogo-dzherela/>. (дата звернення 02. 12.19).

98. Інформація та документація. Керування документаційними процесами: ДСТУ 4423–2005. [Чинний від 2005-03-15]. – Київ: Держспоживстандарт України, 2007. – 43 с.

99. Палеха Ю.І. Загальне документознавство: навч. пос. для студ. вищих навч. закл./ Ю.І. Палеха, Н.О. Леміш – Київ: Ліра-К. 2008. – 395 с. 72. 59. Перехрест Г. Впровадження електронного документообігу: огляд вітчизняних систем. Довідник секретаря та офіс-менеджера. 2007. № 6. С.38 – 44.

100. Перехрест Г. Впровадження електронного документообігу: огляд вітчизняних систем/ Г. Перехрест// Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2007. – № 6. – С.38 – 44.

101. Інформація та документація. Видання. Основні види. Терміни та визначення понять: ДСТУ 3017:2015 [Чинний від 2015-01-06]. – Київ: Держспоживстандарт України. – 2015. – 42 с.

102. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів: ДСТУ 4163:2003 [Чинний від 2003-07-06]. – Київ, 2003. – 42 с.

103. Беспяньська Г. Раціоналізація документообігу на підприємстві. / Г Беспяньська // Секретар-референт. – 2007. № 10. – С. 21-25.

104. Інформаційні системи і технології в управлінні [Електронний ресурс] : – Режим доступу: http://pidruchniki.com//informatika/bezpeka_informatsiynih. (дата звернення 25. 11.19).